



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**RECIBO DE RETIRADA DE EDITAL PELA INTERNET**

**PREGÃO N.º 001/2011-MC**  
**PROCESSO N.º 53000.036763/2009-00**

Razão Social: \_\_\_\_\_

CNPJ N.º \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Pessoa para contato: \_\_\_\_\_

Recebemos, através do acesso à página [www.mc.gov.br](http://www.mc.gov.br) ou [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), nesta data, cópia do instrumento convocatório da licitação acima identificada.

Local: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Senhor(a) Licitante,

Objetivando comunicação futura entre o Ministério das Comunicações e essa empresa, solicitamos a Vossa Senhoria o preenchimento e remessa do recibo de entrega do Edital supra, ao Pregoeiro e Equipe de Apoio ao Pregão, por meio do endereço eletrônico: [pregao@mc.gov.br](mailto:pregao@mc.gov.br).

O não encaminhamento do recibo exime o Pregoeiro e Equipe de Apoio da comunicação de eventuais retificações ocorridas neste instrumento convocatório, bem como de quaisquer informações adicionais.

Brasília/DF, 22 de fevereiro de 2011.

\_\_\_\_\_  
**ORLANDO FLORES DE MIRANDA**  
Pregoeiro



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 001/2011-MC**

**PROCESSO N.º 53000.036763/2009-00**

**OBJETO:** Contratação de empresa(s) para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, conforme especificações e requisitos constantes deste Edital e seus Anexos.

**ÍNDICE:**

<b><u>ITEM</u></b>	<b><u>ASSUNTO</u></b>
1 -	DO OBJETO
2 -	DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO
3 -	DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO
4 -	DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS
5 -	DA ABERTURA DAS PROPOSTAS DE PREÇOS
6 -	DA FORMULAÇÃO DOS LANCES
7 -	DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS
8 -	DA HABILITAÇÃO
9 -	DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL
10 -	DOS RECURSOS
11 -	DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO
12 -	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
13 -	DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
14 -	DO CONTRATO
15 -	DO PAGAMENTO
16 -	DA VIGÊNCIA
17 -	DA REPACTUAÇÃO
18 -	DA GARANTIA
19 -	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS
20 -	DO FORO



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

**N.º 001/2011-MC**

**PROCESSO N.º : 53000.036763/2009-00**  
**Tipo de Licitação: MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE**  
**Data: 04/03/2011**  
**Horário: 09:30 horas (horário de Brasília)**  
**Local: [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)**

O Ministério das Comunicações, por meio de seu Pregoeiro, designado pela Portaria n.º 377, de 30 de novembro de 2010, publicada no DOU de 1º de dezembro de 2010, torna público que fará realizar licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE**, sob a forma de execução indireta, que será regido pela Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, pelo Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005, pela Instrução Normativa SLTI/MP n.º 02, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, pela Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 19 de maio de 2008 e alterações advindas pela Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 12 de novembro de 2010, pela Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto n.º 6.204, de 05 de setembro de 2007, pelo Decreto n.º 7.174, de 12 de maio de 2010, aplicando-se subsidiariamente a Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, conforme condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos, de acordo com o que consta do Processo n.º **53000.036763/2009-00**.

Fazem parte integrante do Edital os seguintes anexos:

<b>ANEXO I</b>	<b>– Termo de Referência;</b>
<b>ANEXO II</b>	<b>– Modelo de Declaração de Fato Superveniente;</b>
<b>ANEXO III</b>	<b>– Modelo de Declaração de Cumprimento do Disposto na Lei n.º 9.854/99 e no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;</b>
<b>ANEXO IV</b>	<b>– Modelo de Declaração para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte;</b>
<b>ANEXO V</b>	<b>– Modelo de Termo de Vistoria;</b>
<b>ANEXO VI</b>	<b>– Modelo de Declaração de Elaboração Independente de Proposta;</b>
<b>ANEXO VII</b>	<b>– Modelo de Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC) Lote I;</b>
<b>ANEXO VIII</b>	<b>– Modelo de Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC) Lote II;</b>
<b>ANEXO IX</b>	<b>– Modelo de Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC) Lote III;</b>
<b>ANEXO X</b>	<b>– Modelo de Ordem de Serviço;</b>
<b>ANEXO XI</b>	<b>– Modelo de Ordem de Serviço para os Lotes II e III;</b>
<b>ANEXO XII</b>	<b>– Modelo de Contrato de Nível de Serviço (CNS);</b>
<b>ANEXO XIII</b>	<b>– Modelo de Planilha de Orçamento;</b>



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

<b>ANEXO XIV</b>	<b>– Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços;</b>
<b>ANEXO XV</b>	<b>– Minuta de Contrato;</b>
<b>ANEXO XVI</b>	<b>– Modelo de Demanda.</b>

## **1 DO OBJETO**

- 1.1 O presente Pregão Eletrônico tem por objeto a contratação de empresa(s) para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, conforme especificações e requisitos constantes deste Edital e seus Anexos.
- 1.2 Em conformidade com a legislação em vigor, o Ministério das Comunicações concebeu a divisão do objeto em 3 (três) Lotes, para fins de execução dos procedimentos licitatórios e contratação dos serviços técnicos, podendo a mesma licitante apresentar propostas para um 1 (um) ou mais Lotes.
- ✚ **LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS** – os serviços incluirão o desenvolvimento, a manutenção, a documentação e a implantação de Sistemas de Informações, bem como o gerenciamento de todas essas atividades.
  - ✚ **LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC** – gestão de ambientes computacionais, administração dos serviços de rede, serviços de suporte técnico e atendimento aos usuários da Infra-estrutura de Tecnologia da Informação.
  - ✚ **LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE** – aferição permanente dos resultados obtidos e níveis de serviço aferidos na execução dos trabalhos relacionados com os Lotes 1 e 2, confecção e apresentação dos relatórios de acompanhamento, controle de progresso e subsídio técnico para o aceite dos produtos entregues e serviços realizados.
- 1.3 A licitante vencedora do Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade – deverá abdicar dos demais lotes, porventura ganhos no certame, atendendo-se o disposto no art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 12 de novembro de 2010.

## **2 DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

- 2.1 Poderão participar deste Pregão Eletrônico os interessados que atenderem a todas as exigências constantes deste Edital e seus Anexos e apresentarem os documentos nele exigidos, em original ou por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório de Notas e Ofício competente, ou por servidor da Administração ou da Equipe de Apoio do Pregão, devidamente qualificado, ou publicação em Órgão da imprensa oficial.
- 2.1.1 As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas.
- 2.2 Só poderão participar os interessados que estiverem registradas no Sistema de Cadastramento unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos da instrução



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

normativa MARE nº 5/95 e suas alterações, Decreto nº 3.722/01 e Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, obedecendo ao disposto a seguir:

- 2.2.1 As empresas não cadastradas no SICAF, e que tiverem interesse em participar do presente Pregão, deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação junto a qualquer unidade Cadastradora dos Órgãos da Administração Pública, até o terceiro dia útil anterior à data do recebimento das propostas (parágrafo único, do art.3º do Decreto nº 3.722/01, c/c o art. 14 do Decreto nº 5.450/05);
- 2.2.2 As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao Órgão provedor, no prazo de 03 (três) dias úteis conforme Decreto nº 5.450/2005, antes da data de realização do Pregão;
- 2.2.3 Para participação no Pregão Eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e do pleno conhecimento e atendimento às exigências do instrumento convocatório.
- 2.3 Não poderão participar os interessados que se encontrarem sob falência, concordata, concurso de credores, dissolução, liquidação ou em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição; empresas estrangeiras que não funcionem no País, nem aquelas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou punidas com suspensão do direito de licitar e contratar com o Ministério das Comunicações, bem como servidor de qualquer Órgão ou entidade vinculada ao Órgão promotor da licitação ou empresa de que tal servidor seja sócio, dirigente ou responsável técnico.
- 2.3.1 Não poderão participar os interessados que tenham em seu quadro de pessoal servidor público que tenha participação na gerência ou administração, salvo se estes se encontrarem de licença para trato de interesses particulares, na forma do art. 91 da Lei nº 8.112/1990 ou a participação decorra dos conselhos de administração e fiscal de empresas ou entidades em que a União detenha, direta ou indiretamente, participação no capital social, ou em sociedade cooperativa constituída para prestar serviços a seus membros;
- 2.3.2 Não poderão participar desta licitação, os familiares de agente público que esteja investido em cargo em comissão ou função de confiança perante o Ministério das Comunicações, conforme vedação prevista no Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010.

### 3 DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

- 3.1 As empresas interessadas em participar do presente certame deverão providenciar, previamente, o credenciamento perante a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, provedor do Sistema Eletrônico, no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br).
- 3.2 No caso de Pregão promovido por Órgão integrante do SISG, o credenciamento da licitante, bem assim a sua manutenção, dependerá de registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 3.3 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao Sistema Eletrônico no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), conforme estabelecido no § 1º do art. 3º do Decreto n.º 5.450/2005.
- 3.4 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico, conforme disposto no § 6º do art. 3º do Decreto n.º 5.450/2005.
- 3.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Ministério das Comunicações, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros, conforme dispõe o § 5º do art. 3º do Decreto n.º 5.450/2005.
- 3.6 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

<b>4 DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS</b>
---

- 4.1 Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), as licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço cotado, até a data e hora marcadas para abertura da sessão, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.
- 4.2 A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da **PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS**, até o dia **04/03/2011 às 09:00 horas** (horário de Brasília), exclusivamente pelo site eletrônico [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), conforme disposto no art. 21, caput e § 1º, do Decreto n.º 5.450/2005.
- 4.3 Como requisito para participação no Pregão Eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e do pleno conhecimento e atendimento às exigências do instrumento convocatório.
- 4.4 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas no art. 28 do Decreto n.º 5.450/2005.
- 4.5 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e seus lances, conforme dispõe o art. 13, inciso III, do Decreto n.º 5.450/2005.
- 4.6 Incumbirá à licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão, conforme dispõe o art. 13, inciso IV, do Decreto n.º 5.450/2005.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- 4.7 As Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) que quiserem usufruir dos benefícios concedidos pela LC n.º 123/2006 deverão declarar em campo próprio do Sistema Eletrônico, a sua condição de ME ou EPP.
- 4.7.1 A declaração do subitem anterior será realizada sem que a proponente se identifique limitando-se a informar que se trata de Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP.
- 4.8 A licitante deverá oferecer proposta separada para cada Lote para o qual deseje concorrer. A proposta de preços escrita, contendo as especificações detalhadas do objeto licitado, deverá ser formulada e enviada, juntamente com seus anexos, exclusivamente por meio eletrônico, contendo os seguintes dados:
- 4.8.1 Preços unitários e totais dos serviços, em moeda corrente nacional, expressos em algarismos e por extenso, conforme modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços deste Edital. Havendo discordância entre os preços unitário e total, prevalecerá o primeiro, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, será considerado este último, devendo o Pregoeiro proceder às correções necessárias);
- 4.8.2 Razão Social, endereço, telefone/fax, número do CNPJ/MF, Banco, agência, número de conta-corrente e praça de pagamento, número dos telefones fixo e celular do representante da empresa;
- 4.8.3 Prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias;
- 4.8.4 Declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.
- 4.8.5 **Quando do registro das propostas no Sistema Eletrônico**, as licitantes deverão observar a orientação estabelecida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no sentido de incluir **o detalhamento do objeto** ofertado no campo “**Descrição Detalhada do Objeto**”;
- 4.8.5.1 A ausência do detalhamento do objeto no citado campo não acarretará a desclassificação da proposta da licitante, podendo tal falha ser sanada mediante realização de diligência destinada a esclarecer ou complementar as informações.
- 4.9 A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte da proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 4.9.1 A proposta de preço deverá conter oferta firme e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.
- 4.10 O Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ indicado nos documentos da proposta de preço e da habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento da licitante que efetivamente vai fornecer os equipamentos objeto da presente licitação.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 4.11 Quaisquer tributos, custos e despesas, diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer título, devendo o produto respectivo ser fornecido ao Ministério das Comunicações, sem ônus adicionais.
- 4.12 Serão desclassificadas as propostas que: a) não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos; b) sejam omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis; c) apresentarem preços ou vantagens baseados nas ofertas de outras licitantes; d) contemplarem preços manifestamente inexequíveis.
- 4.13 Até a data estabelecida no subitem 5.1, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 4.14 A partir do horário previsto no Edital, a sessão pública na Internet será aberta por comando do Pregoeiro com a utilização de sua chave de acesso e senha.
- 4.15 A licitante, ao apresentar a proposta, deverá declarar, se for o caso, sob as penas da lei, que os bens/serviços licitados são: bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo poder Executivo Federal; ou bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; ou bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

## 5 DA ABERTURA DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 5.1 **A partir das 09:30 horas do dia 04/03/2011** e em conformidade com o subitem 4.2 deste Edital, terá início a sessão pública do **Pregão Eletrônico n.º 001/2011-MC**, com a divulgação das Propostas de Preços recebidas de acordo com o Decreto n.º 5.450/2005, publicado no **D.O.U** de 01/06/2005.
- 5.2 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 5.3 A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

## 6 DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

- 6.1 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance.
- 6.2 Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.3 Iniciada a etapa competitiva, as empresas licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, sendo a empresa licitante imediatamente informada do recebimento e do valor, consignado em registro (§ 1º do Art. 24 do Decreto 5.450, de 31 de maio de 2005).



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

- 6.4 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.5 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema, conforme dispõe o § 3º, do Art. 24, do Decreto n.º 5.450/2005.
- 6.6 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 6.7 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.
- 6.8 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o Sistema Eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances;
- 6.8.1 O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados;
- 6.8.2 Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
- 6.9 Incumbirá, ainda, à licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou por sua desconexão.
- 6.10 A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro.
- 6.11 O Sistema Eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances aos licitantes, após o que transcorrerá período de tempo **de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente** determinado, também pelo Sistema Eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.12 Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar, quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação, fará a sua aceitação e verificará a habilitação da licitante conforme disposições deste Edital.
- 6.13 Após o encerramento da etapa de lances, a licitante vencedora deverá encaminhar ao Pregoeiro, a Proposta de Preços, atualizada em conformidade com os lances eventualmente ofertados e elaborada de acordo com as exigências contidas no **ITEM 4** deste Edital, para análise e aceitação, **no prazo máximo de 2 (duas) horas**, contados a partir da solicitação expressa à respectiva concorrente, devidamente comunicada por meio de Chat, utilizando-se o próprio sistema Comprasnet através da funcionalidade “Convocar Anexos” e por meio do fax (0xx61) 33116066.
- 6.13.1 As propostas que não forem encaminhadas em conformidade com o estabelecido no item 6.13 serão desclassificadas.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- 6.14 Existindo a participação de microempresas ou empresas de pequeno porte no presente certame, será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as mesmas;
- 6.14.1 Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada.
- 6.15 Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:
- 6.15.1 A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte melhor classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;
- 6.15.2 Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem 6.15.1, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem no intervalo percentual de até 5% (cinco por cento), conforme estabelecido no subitem 6.14.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- 6.15.3 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo de 5% (cinco por cento) estabelecido no subitem 6.14.1, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 6.16 Na hipótese de não contratação nos termos do item 6.15, e seus subitens, será assegurada preferência para fornecedores de bens e serviços, na seguinte ordem:
- 6.16.1 Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no país e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- 6.16.2 Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
- 6.16.3 Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.
- 6.17 Na aplicação das regras de preferência previstas no item 6.16, serão consideradas classificadas as licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, observando-se os seguintes procedimentos:
- 6.17.1 Convocação das licitantes classificadas que estejam enquadradas no subitem 6.16.1, na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarada vencedora do certame;
- 6.17.2 Caso a preferência não seja exercida na forma do subitem 6.17.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no subitem 6.16.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para aquelas enquadradas no subitem 6.16.3, caso esse direito não seja exercida.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 6.18 Na hipótese de não contratação nos termos dos itens 6.15, 6.16 e 6.17, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
- 6.19 Caso nenhuma empresa classificada venha a exercer o direito de preferência, observar-se-ão as regras usuais de classificação e julgamento previstas na Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, e na Lei no 10.520, de 17 de julho de 2002.
- 6.20 No caso de empate de preços entre licitantes que se encontram na mesma ordem de classificação, proceder-se-á ao sorteio para escolha do que primeiro poderá ofertar nova proposta.
- 6.21 Para o exercício do direito de preferência, os fornecedores dos bens e serviços de informática automação deverá apresentar, junto com a documentação necessária à habilitação, declaração, sob as penas da lei, de que atendem aos requisitos legais para qualificação como Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte, se for o caso, bem como a comprovação de que os bens ou serviços ofertados atendem aos requisitos estabelecidos nos subitens 6.16.1, 6.16.2 e 6.16.3.

## 7 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 7.1 Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE** ofertado, sendo desclassificadas as propostas que contenham vícios ou ilegalidades, que não contemplem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência, ou que sejam inexequíveis, observando os subitens seguintes.
- 7.2 Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do lance de **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE**, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.
- 7.3 Sendo aceitável a proposta da licitante detentora de melhor oferta, este deverá comprovar, no prazo máximo de 2 (duas) horas, sua situação de regularidade na forma do que determina o **ITEM 8** deste Edital, podendo esta comprovação se dar por meio de fax (0xx61) 33116066, com posterior encaminhamento do original ou cópia autenticada.
- 7.3.1 Se a licitante não encaminhar, no prazo consignado na solicitação via Chat, a documentação solicitada no item 7.3 poderá ter sua proposta desclassificada.
- 7.4 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital (Art. 25, § 5º, do Decreto n.º 5.450/05).
- 7.5 Nas situações a que se referem os subitens 7.2 e 7.4, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.
- 7.6 Ao final da sessão, a licitante vencedora deverá encaminhar, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, a **PROPOSTA DE PREÇO ORIGINAL** elaborada em conformidade com o estabelecido no **ITEM 4**, e os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO ORIGINAIS**, que foram encaminhados via fax.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 7.7 Da sessão pública do pregão, divulgar-se-á Ata no Sistema Eletrônico, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas ao certame licitatório, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.
- 7.8 No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia e validade para fins de habilitação e classificação (art. 26, §3º, do Decreto n.º 5.450/05).

## 8 DA HABILITAÇÃO

- 8.1 A habilitação da licitante vencedora será verificada “on line” no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – **SICAF**, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública do pregão e da aceitação pelo Pregoeiro dos valores ofertados, para atendimento aos itens de habilitação jurídica, regularidade fiscal com a Fazenda Nacional, o Sistema de Seguridade Social e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS e regularidade fiscal perante as Fazendas Estaduais e Municipais, quando for o caso.
- 8.2 Em se tratando de órgão ou entidade **não abrangida** pelo SICAF, a comprovação de regularidade relativas à habilitação jurídica, regularidade fiscal e qualificação econômico-financeira, **poderá ser substituída** pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC que atenda aos requisitos previstos na legislação geral.
- 8.3 Além da regularidade com o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – **SICAF** e/ou Certificado de Registro Cadastral – CRC, **a licitante vencedora, deverá apresentar as DECLARAÇÕES, os ATESTADOS e o CERTIFICADO exigidos neste Edital**, podendo esta comprovação se dar mediante encaminhamento da documentação via fax, para o **número (0xx61) 33116066**.
- 8.4 Declaração expressa, sob as penalidades cabíveis, afirmando a inexistência de fatos impeditivos para sua habilitação neste certame, garantindo ainda estar ciente da obrigatoriedade de informar acerca de ocorrências posteriores, conforme modelo de declaração constante do **Anexo II** deste Edital.
- 8.5 Declaração da licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menor(es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do **inciso XXXIII do art. 7º da Carta Magna**, conforme modelo estabelecido no **Anexo III**, constante do **Decreto n.º 4.358, de 05 de setembro de 2002**.
- 8.6 **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**
- 8.6.1 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 01:
- 8.6.1.1 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, no mínimo, 30.000



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

(trinta mil) horas técnicas por ano em Gestão de ambientes computacionais de desenvolvimento, teste, homologação e produção de sistemas informatizados (inclusive de sistemas legados);

8.6.2 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 02:

8.6.2.1 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, no mínimo, 15.000 (quinze mil) horas técnicas por ano em Sustentação de Serviços de Infra-estrutura de TI;

8.6.2.2 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, no mínimo, 15.000 (quinze mil) horas técnicas por ano em Atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação (help desk).

8.6.3 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 03:

8.6.3.1 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, no mínimo, 8.000 (oito mil) horas técnicas por ano em Gestão de Métricas e Qualidade;

8.6.4 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente aos Lote 01, Lote 02 e Lote 03:

8.6.4.1 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o ramo de atividade, e que o ramo corresponda ao Lote ao qual está concorrendo.

8.7 Apresentar declaração se for o caso, afirmando ser Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, conforme modelo constante no **Anexo IV** deste Edital.

8.8 Caso a licitante vencedora tenha se utilizado do tratamento diferenciado e favorecido estabelecido pela Lei Complementar n.º 123/06, deverá apresentar, juntamente com os demais documentos de habilitação, uma Declaração firmada pelo responsável contábil da empresa, atestando o valor de sua receita bruta do último exercício financeiro, nos termos do art. 3º da referida norma, para comprovar a sua condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.

8.8.1 A habilitação da licitante que se enquadrar como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá observar, ainda, o seguinte:

8.8.1.1 A comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito da assinatura do contrato. Entretanto, deverão apresentar toda a documentação exigida



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

para efeito de comprovação de regularidade fiscal, juntamente com as suas propostas de preço, mesmo que tal documentação apresente alguma restrição;

8.8.1.2 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a licitante for declarada a vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

8.8.1.3 A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem 8.8.1.2, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

8.9 As licitantes deverão realizar vistoria nas dependências do Ministério das Comunicações, cujo objetivo é proporcionar o conhecimento necessário à elaboração das propostas técnica e comercial.

8.9.1 As licitantes deverão solicitar o agendamento da vistoria pelo e-mail [camila.ribeiro@mc.gov.br](mailto:camila.ribeiro@mc.gov.br), cujo campo assunto deverá conter o texto "Vistoria-Edital de Outsource de TI", ou pelo telefone 61 3311-6006, até às 17:00 horas do dia 01/03/2011, sendo que a vistoria ocorrerá das 09:00h às 12:00h e das 14:00h às 17:00h entre os dias 22/02/2011 e 01/03/2011.

8.9.2 Será comunicado por fax ou e-mail, onde a licitante deverá se apresentar, para a vistoria, e quem a conduzirá. É de responsabilidade da licitante a correta prestação de informações para a comunicação deste evento no momento de aquisição do edital, não obrigando o Ministério das Comunicações sanar qualquer falha, mesmo que conhecida, na prestação destas informações;

8.9.3 A vistoria deverá ser realizada e assinada pelo Responsável Técnico (RT) da empresa interessada, em conjunto com o Chefe da DISIS/COINF/CGTI-MC (Para o Lote 1) e o Chefe da Dired/COINF/CGTI-MC (Para o Lote 2 e 3);

8.9.4 As licitantes poderão apresentar apenas dois representantes para esta vistoria;

8.9.5 Ao final da vistoria, o Ministério das Comunicações emitirá Termo de Vistoria em favor da licitante, conforme modelo constante do Anexo V, que deverá ser apresentado juntamente com os demais documentos de habilitação da licitante no momento em que for exigido;

8.9.5.1 A ausência do Termo de Vistoria na documentação de habilitação da licitante incorrerá na sua inabilitação.

8.9.6 Os custos da vistoria são de responsabilidade da licitante, incluindo seus deslocamentos em veículo próprio aos locais vistoriados;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 8.9.7 Não será permitida a participação de Licitantes que não atenderam esta exigência, estando automaticamente desclassificadas do certame;
- 8.9.8 As licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.
- 8.10 Declaração de Elaboração Independente de Proposta, constante do **Anexo VI** deste Edital, nos termos da **INSTRUÇÃO NORMATIVA/SLTI-MP N.º 2, DE 16 DE SETEMBRO DE 2009**.
- 8.11 Certidão negativa de falência e concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.
- 8.12 Ato constitutivo, estatuto, ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhada de documentos de eleição de seus administradores, comprovando que a licitante exerce atividade compatível com o objeto desta licitação.
- 8.13 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no **SICAF**, inclusive quando houver necessidade de envio de anexos, deverão ser apresentados via fax, imediatamente, após o final da aceitação dos lances, mediante solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico.
- 8.14 Os documentos e anexos exigidos, quando remetidos via fax, deverão ser apresentados em original ou por cópia autenticada, no prazo de 2 (dois) dias úteis após o encerramento da sessão.
- 8.15 A licitante terá sua situação financeira avaliada, com base na obtenção de índices de Liquidez Geral (**LG**), Solvência Geral (**SG**) e Liquidez Corrente (**LC**) maior que um (> 1), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

<b>LG</b>	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

<b>SG</b>	Ativo total
	Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

<b>LC</b>	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

- 8.15.1 O fornecedor registrado no **SICAF** terá sua situação financeira avaliada automaticamente pelo sistema, com base nas fórmulas acima;
- 8.15.2 A licitante que apresentar resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices referidos no subitem anterior, quando de sua habilitação deverá comprovar, por meio de balanço patrimonial do último exercício social, patrimônio líquido mínimo no valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta, após a etapa de lances.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

- 8.16 A empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país deverá apresentar também o decreto de autorização ou o ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 8.17 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento, em substituição aos requeridos neste Edital e seus Anexos.
- 8.18 Para fins de habilitação, a verificação pelo Ministério das Comunicações nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 8.19 Se a documentação de habilitação contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos, o Pregoeiro considerará o licitante inabilitado.

## 9 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

- 9.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão, na forma eletrônica, encaminhada por meio do sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br).
- 9.1.1 Não serão reconhecidas as impugnações interpostas por meio de fax e/ou vencidos os respectivos prazos legais;
- 9.1.2 **O prazo para encaminhamento de impugnação encerrar-se-á às 18:00 horas do dia 02/03/2011.**
- 9.1.3 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 9.1.4 Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.
- 9.2 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via Internet, no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br).
- 9.2.1 Não serão reconhecidos os questionamentos e esclarecimentos interpostos por meio de fax vencidos os respectivos prazos legais.
- 9.2.2 **O prazo para encaminhamento dos pedidos de questionamentos e esclarecimentos encerrar-se-á às 18:00 horas do dia 01/03/2011.**
- 9.3 Os conteúdos das impugnações, questionamentos e esclarecimentos solicitados, bem como as respectivas respostas ficarão disponíveis para conhecimento dos fornecedores e pela sociedade no sistema ComprasNet, no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), por meio do link: Acesso Livre > Pregões > Agendados.
- 9.4 Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente disposto, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não prejudicar a formulação das propostas.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

## 10 DOS RECURSOS

- 10.1 Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, **durante a sessão pública**, manifestar **imediate e motivadamente** a intenção de recorrer, fato este que será registrado em Ata, quando lhe será concedido o **prazo de 3 (três) dias corridos** para apresentação das razões de recurso, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentarem contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr após o término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 10.1.1 Somente serão aceitas as razões de recursos e contrarrazões interpostas por meio eletrônico.
- 10.2 O recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.
- 10.3 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.4 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer nos termos do item 10.1, importará a decadência desse direito ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 10.5 Não serão reconhecidos os recursos interpostos cujos respectivos prazos legais estejam vencidos e, ainda, se subscritos por procurador não habilitado legalmente no processo para responder pela licitante.
- 10.6 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na sala da Comissão Permanente de Licitação, situada no Ministério das Comunicações, Esplanada dos Ministérios, Bloco "R", Sobreloja, sala 111, em Brasília/DF.
- 10.7 Decididos os recursos, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto da licitação à licitante vencedora.

## 11 DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

- 11.1 A adjudicação do objeto do presente certame será feita pelo Pregoeiro sempre que não houver recurso.
- 11.2 A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto a licitante vencedora pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso, após a sua apreciação.
- 11.2.1 A autoridade competente poderá encaminhar o processo ao setor que solicitou a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, antes da homologação do certame.

## 12 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1 Aquela que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar a execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo da aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor da contratação e das demais cominações legais.

12.2 Em caso de inexecução parcial ou total das condições fixadas no Contrato, erros ou atraso na prestação dos serviços e quaisquer outras irregularidades, a Administração poderá, a seu critério, isolada ou cumulativamente, garantida a prévia defesa, aplicar à **CONTRATADA** as seguintes penalidades:

- a) Advertência por escrito;
- b) Multa de mora no percentual de 1,5% (um vírgula cinco por cento) por dia de atraso no descumprimento das obrigações assumidas, incidente sobre o valor do contrato, até a data do efetivo adimplemento, observado o limite de 10 (dez) dias, uma vez comunicada oficialmente;
  - b.1) A multa moratória será aplicada a partir do 10º (décimo) dia útil da inadimplência, contado da data definitiva para o regular cumprimento da obrigação;
- c) A multa compensatória será imposta e aplicada em consequência do descumprimento das obrigações descritas nos itens 17 e 18 **do Termo de Referência**, de acordo com o fator de criticidade e percentual, sobre o valor da fatura mensal;

ATIVIDADES	FATOR DE CRITICIDADE	%
17.1, 17.2, 17.4, 17.10, 17.12, 17.19, 17.20, 17.21; 18.1,	F= 1	1%
17.5, 17.6, 17.8, 17.9, 17.13, 17.14, 17.15, 17.17, 17.18; 18.2, 18.3, 18.5, 18.6	F= 2	2%
17.3, 17.7, 17.11, 17.16; 18.4,	F= 3	5%

- d) Suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 5 (cinco) anos, penalidades estas que serão registradas no SICAF;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição, ou até que seja promovida a sua reabilitação pelo Sr. Ministro de Estado das Comunicações, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista ao processo.

12.3 As sanções previstas nas alíneas "d" e "e" poderão também ser aplicadas à empresa nos seguintes casos:



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- a) Tenham sofrido condenação definitiva pela prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;
- c) Tenham praticado atos ilícitos visando frustrar o objeto da licitação.

- 12.4 As multas poderão ser descontadas dos pagamentos porventura ainda devidos à **CONTRATADA** ou recolhidas diretamente à conta corrente do Ministério das Comunicações, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data da notificação do ato de punição, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente, nos termos do artigo 86 da Lei nº 8.666/93.
- 12.5 As penalidades aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, ficando o total das multas limitado a 10% (dez por cento) do valor total contratado.
- 12.6 As penalidades aplicadas só poderão ser relevadas, em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas só serão aceitas quando formuladas por escrito, fundamentadas em fatos reais e comprováveis, a critério da autoridade competente do **CONTRATANTE**, desde que formuladas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da data em que a **CONTRATADA** tomar ciência.
- 12.7 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no Contrato e das demais cominações legais.
- 12.8 No processo de aplicação de penalidades será assegurado o direito ao contraditório e ampla defesa.

### 13 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 13.1 As despesas decorrentes da contratação, do objeto desta licitação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2011 a cargo do Ministério das Comunicações, cujos programas de trabalho e elemento de despesa específico constarão da respectiva Nota de Empenho.

### 14 DO CONTRATO

- 14.1 As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por Termo de Contrato celebrado entre a União, por intermédio do Ministério das Comunicações, representado pela Secretaria Executiva, que será denominada de **CONTRATANTE**, e a licitante vencedora, que será denominada de **CONTRATADA**, a qual observará todas as normas legais e regulamentares, além das previstas neste Edital e seus Anexos.
- 14.2 Após a homologação do Pregão, a licitante vencedora será convocada por escrito para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, assinar o Contrato na forma da minuta apresentada no **Anexo XV**



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 14.3 O prazo de convocação para assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma só vez, por igual período, nas situações previstas no art. 64, § 1º, da Lei n.º 8.666/93.
- 14.4 Nas hipóteses de recusa da adjudicatária ou seu não-comparecimento para assinatura do Contrato, no prazo estipulado, e, ainda, em caso de perda dos requisitos de manutenção da habilitação até tal data, aplicar-se-á o disposto no art. 4º, inciso XXIII, da Lei n.º 10.520, de 2002.
- 14.4.1 Até a efetiva celebração do Contrato com o adjudicatário, a retomada do procedimento licitatório poderá ocorrer, observadas as ofertas anteriormente apresentadas pelas licitantes e o disposto no art. 4º, XXIII, da Lei n.º 10.520, de 2002, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas, cabíveis às licitantes que não cumprirem os compromissos assumidos no certame.

## 15 DO PAGAMENTO

- 15.1 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação de Nota Fiscal, em duas vias, juntamente com as Ordens de Serviços aprovadas, por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da **CONTRATADA**, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços, contados da data de aceitação e atesto dos serviços realizados pelo setor competente do Ministério das Comunicações.
- 15.2 O primeiro faturamento, para fins de ajuste, deverá corresponder aos dias do mês de assinatura do Contrato, e os seguintes deverão ser faturados considerando o mês integral.
- 15.3 As retenções tributárias serão realizadas por ocasião do faturamento ou apresentação da nota fiscal.
- 15.4 Caso haja incorreção no faturamento, os documentos de cobrança serão devolvidos para regularização, não cabendo atualização financeira.
- 15.5 A Fatura deverá ser emitida pela própria **CONTRATADA**, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e da proposta e no Contrato, não se admitindo Faturas emitidas com outros CNPJs, mesmo aqueles de filiais ou da matriz.
- 15.6 Não será efetuado qualquer pagamento à **CONTRATADA**, enquanto houver pendência de liquidação da obrigação, em virtude de penalidade imposta à **CONTRATADA** ou inadimplência contratual, inclusive quanto a não apresentação do demonstrativo dos serviços prestados.
- 15.7 A critério do **Ministério das Comunicações** poderão ser utilizados os pagamentos devidos para cobrir possíveis despesas com multas, indenizações ou outras de responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 15.8 Serão retidos na fonte os tributos e contribuições sobre os pagamentos efetuados utilizando-se as alíquotas previstas para o objeto do Contrato.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 15.8.1 Não haverá a retenção de que trata o item anterior, no caso em que a **CONTRATADA** seja Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte optante pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional, instituído pela Lei nº Complementar nº 123/2006, mediante comprovação da opção, ou encontre-se a empresa em uma das situações elencadas no art. 3º da IN SRF Nº 480/2004.
- 15.9 O **Ministério das Comunicações** não efetuará pagamento por meio de títulos de cobrança bancária.
- 15.10 Antes do pagamento, o **CONTRATANTE** verificará, por meio de consulta eletrônica, a regularidade do cadastramento da **CONTRATADA** no SICAF e/ou nos sites oficiais, devendo seu resultado ser impresso, autenticado e juntado ao processo de pagamento.
- 15.11 A **CONTRATADA**, no momento da assinatura do Contrato, deverá autorizar o **Ministério das Comunicações** a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da **CONTRATADA**, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos termos do art. 19-A, inciso IV, da IN nº 03, de 15 de outubro de 2009.
- 15.12 O **Ministério das Comunicações** estará eximida de cumprir os itens relativos à compensações financeiras nos casos em que a **CONTRATADA** houver concorrido direta ou indiretamente para a ocorrência do atraso.

## 16 DA VIGÊNCIA

- 16.1 O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, podendo, no interesse da Administração, mediante Termo Aditivo, ser prorrogado por igual e sucessivos períodos, limitada a sua duração a 60 (sessenta) meses, “ex-vi” do disposto no inciso II do artigo 57, da Lei nº 8.666/93.

## 17 DA REPACTUAÇÃO

- 17.1 Será permitida a repactuação do Contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, a contar da data limite para apresentação das propostas, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação, visando a adequação aos novos preços de mercado, com base na variação dos componentes dos custos ocorrida no período, devidamente justificada e demonstrada em planilha analítica, nos termos do Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997 e IN/SLTI-MP nº 02, de 30 de abril de 2008.
- 17.2 Caberá à contratada efetuar os cálculos relativos à repactuação e submetê-los a apreciação do Ministério das Comunicações.
- 17.3 O prazo para o exercício do direito à repactuação se inicia na data do fato que desequilibrou financeiramente o contrato e se exaure na data da prorrogação



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

contratual subsequente, sendo que, se não for requerida de forma tempestiva, haverá a preclusão do direito do contratado à repactuação.

- 17.4 O Ministério das Comunicações deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com os praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.
- 17.5 A **CONTRATADA** deverá obrigatoriamente apresentar planilha aberta de composição dos seus custos, a título de futuras repactuações.

## 18 DA GARANTIA

- 18.1 Como garantia integral de todas as obrigações assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas que venham a ser aplicadas, conforme o disposto no art. 56, da Lei nº 8.666/93, a licitante vencedora, na assinatura do instrumento contratual, prestará a garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, sendo liberada após o término da vigência do mesmo.
- 18.1.1 A garantia estipulada no item anterior poderá ser efetuada por qualquer uma das seguintes modalidades:
- I. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
  - II. Seguro-garantia;
  - III. Fiança bancária.
- 18.2 Em se tratando de garantia prestada através de caução em dinheiro, a mesma deverá ser recolhida junto à Caixa Econômica Federal, em conta específica; em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a renúncia expressa pelo fiador ao benefício previsto no art. 827 do Código Civil.
- 18.3 Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a licitante obriga-se a fazer a respectiva reposição, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da data em que for notificada pelo Ministério das Comunicações.
- 18.4 A licitante deverá complementar proporcionalmente o valor da garantia, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, quando da ocorrência da repactuação de preços.
- 18.5 Quando a garantia for prestada na modalidade de títulos da dívida pública, estes deverão ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda, nos termos do art. 56, §1º, inciso I, da Lei nº 8.666/93.
- 18.6 A garantia prestada pela licitante terá validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666/93.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**19 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 19.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente disposto, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.
- 19.2 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da adjudicação.
- 19.3 A **CONTRATADA** deverá manter alocado em suas dependências, um preposto, que deverá ser indicado pela mesma.
- 19.4 O preposto atuará como um representante da empresa e atuará como Gestor da empresa **CONTRATADA**.
- 19.5 O Ministério das Comunicações se reserva o direito de pedir a substituição do preposto, por qualquer motivo que lhe seja conveniente, neste caso, a **CONTRATADA** deverá indicar um novo representante em até 24 horas após o pedido de substituição.
- 19.6 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de Pregão, e isso não acarrete prejuízo às demais licitantes.
- 19.7 A **CONTRATADA** deverá obrigatoriamente, apresentar planilha aberta de composição de seus custos, a título de futuras repactuações.
- 19.8 Toda documentação exigida no presente Edital deve apresentar o mesmo número de inscrição no CNPJ e a mesma razão social da licitante, ou seja, se a concorrente é a matriz da licitante, as informações devem corresponder à matriz, se filial, à filial.
- 19.9 É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar deste, desde a realização da sessão pública.
- 19.10 As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 19.11 Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e que venha a ser aceito pelo Pregoeiro.
- 19.12 Após a homologação da licitação, a licitante vencedora será convocada por escrito para no prazo de 05 (cinco) dias úteis, assinar o Contrato, acrescido das informações apresentadas em sua Proposta de Preços.
- 19.13 Para as demais condições de prestação do objeto do presente Edital, deverão ser observadas as disposições constantes dos **Anexos I a XV** deste Edital.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

- 19.14 Se a licitante vencedora se recusar, injustificadamente, a assinar o Contrato, será convocado outra licitante, obedecida a ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, ficando o licitante infrator sujeito à **aplicação das penalidades estabelecidas no item 12**, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades cabíveis.
- 19.15 Na contagem dos prazos dispostos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e se incluirá o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no Ministério das Comunicações.
- 19.16 A autoridade competente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.
- 19.17 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04, de 19 de maio de 2008 e alterações advindas pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 04, de 12 de novembro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 e da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

## 20 DO FORO

- 20.1 O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o da Justiça Federal, na Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

Brasília - DF, 22 de fevereiro de 2011.

---

**ORLANDO FLORES DE MIRANDA**  
Pregoeiro



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO**  
**N.º 001/2011-MC**

**ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**1 APRESENTAÇÃO**

- 1.1 O presente Termo de Referência, elaborado com base nas Leis n.º 8.666 de 21/06/1993 e n.º 10.520 de 17/07/2002, Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 19 de maio de 2008 e alterações advindas pela Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 12 de novembro de 2010, tem como objetivo definir condições para a contratação da prestação de serviços e soluções técnicas na área de tecnologia da informação.
- 1.2 Atualmente um dos grandes desafios da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação - CGTI é estruturar adequadamente informações para integrar a visão estratégica da organização, procurando alinhar a missão e os objetivos estratégicos de negócio com os objetivos estratégicos da TI, conforme recomenda o modelo de governança de TI (COBIT), e ainda atender a crescente demanda dos usuários por novos serviços e produtos. Considerando que as necessidades são crescentes e os recursos limitados, a gestão das atividades precisa ser constante para garantir os resultados esperados.
- 1.3 Esta contratação se enquadra na modalidade Pregão, visto que envolve tecnologias que não possuem limitações de mão-de-obra ou de empresas qualificadas caracterizando-se assim como bem comum cuja natureza está em conformidade aos termos da Lei Federal n.º 10.520/2005 e Decreto Federal n.º 5.450/2005.

**2 OBJETO**

- 2.1 Contratação de empresa(s) para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, conforme especificações e requisitos constantes deste Termo de Referência.
- 2.2 Em conformidade com a legislação em vigor, o Ministério das Comunicações concebeu a divisão do objeto em 3 (três) Lotes, para fins de execução dos procedimentos licitatórios e contratação dos serviços técnicos, podendo a mesma Licitante apresentar propostas para um 1 (um) ou mais Lotes.
  - ✚ **LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS** – os serviços incluirão o desenvolvimento, a manutenção, a documentação e a implantação de Sistemas de Informações, bem como o gerenciamento de todas essas atividades.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- ✚ **LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC** – gestão de ambientes computacionais, administração dos serviços de rede, serviços de suporte técnico e atendimento aos usuários da Infra-estrutura de Tecnologia da Informação.
- ✚ **LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE** – aferição permanente dos resultados obtidos e níveis de serviço aferidos na execução dos trabalhos relacionados com os Lotes 1 e 2, confecção e apresentação dos relatórios de acompanhamento, controle de progresso e subsídio técnico para o aceite dos produtos entregues e serviços realizados.

2.3 A licitante vencedora do Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade – deverá abdicar dos demais lotes, porventura ganhos no certame, atendendo-se o disposto no art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 12 de novembro de 2010.

### 3 JUSTIFICATIVA

#### 3.1 Contexto Geral

3.1.1 Conforme estabelecido no Plano Diretor de 2009 do Ministério das Comunicações a CGTI é responsável por: i) planejar e coordenar, no âmbito do Ministério, os processos referentes à gestão dos recursos de Tecnologia da Informação - TI, especialmente os relacionados a software e serviços correlatos, sistemas de informação, bancos de dados, redes de comunicação, segurança da informação, qualidade de produtos e serviços, suporte e relacionamento com o usuário; ii) elaborar e implementar estratégias e diretrizes de TI, de forma alinhada às prioridades institucionais; iii) promover a execução das atividades, quanto à Tecnologia da Informação; iv) orientar os órgãos e as unidades descentralizadas na execução das atividades relacionadas à TI, em consonância com as diretrizes e normas emanadas do órgão central do respectivo sistema federal; v) dimensionar as necessidades e capacitar os recursos humanos envolvidos nos projetos de TI, e vi) promover, consoante orientações dos órgãos setoriais, a execução das atividades de apoio operacional e administrativo;

3.1.2 Conforme organograma apresentado na Figura 01, a CGTI é composta por:

#### Organograma

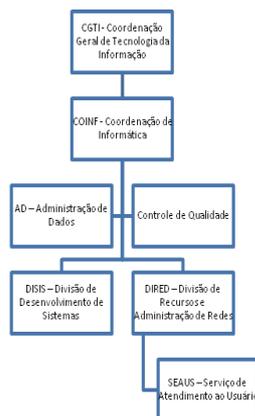


Figura 01: Organograma da CGTI – MC.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

3.1.3 A contratação desses serviços tem sido fundamental para que o MC enfrente os diversos desafios surgidos nos últimos anos, pois a sua estrutura de recursos humanos (servidores), lotados na CGTI, tem demonstrado ser insuficiente para o cumprimento pleno de sua missão. É de fundamental importância a contratação de serviços de TI passíveis de serem terceirizados, haja vista a inexistência de quadro técnico no MC para atender o volume crescente de demandas de sistemas de informação.

### **3.2 Principais linhas de atuação da CGTI - MC**

3.2.1 Apoio à modernização e informatização de processos, sistemas, serviços e comunicação;

3.2.2 Criação da Base Corporativa;

3.2.3 Fomentar métodos e técnicas modernas com o uso de TIC;

3.2.4 Consultoria para a elaboração de sistemas de controle e operação do MC;

3.2.5 Suporte técnico para informatização dos sistemas de interesse do MC, em todos os níveis;

3.2.6 Normatização de procedimentos, softwares e de ambientes de informática para os órgãos vinculados e secretarias;

3.2.7 Prover e manter, em funcionamento ininterrupto, todo o aparato tecnológico operacional e de infra-estrutura, a nível nacional, para viabilizar a rede de informações e comunicações;

3.2.8 No Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2009 – 2011 do MC foram registradas diversas demandas de melhorias e desenvolvimento de novos sistemas administrativos e finalísticos, necessários para informatizar as unidades organizacionais do MC. Este contrato visa, também, atender às recomendações do PDTI.

### **3.3 Resultados Esperados**

3.3.1 Os principais resultados a serem alcançados com esta licitação são:

3.3.1.1 Criar condições tecnológicas para que sejam enfrentados os diversos desafios requeridos pelo MC para os sistemas de informações;

3.3.1.2 Promover um novo perfil tecnológico com a implementação de novas tecnologias de informática e a garantia de sustentação da infra-estrutura de serviços;

3.3.1.3 Garantir níveis satisfatórios de qualidade e disponibilidade de serviços de missão crítica para as atividades finalísticas do Ministério, bem como na automação de rotinas de atividades meio do MC;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 3.3.1.4 Possibilitar que a utilização de “sites” da Internet e da Intranet viabilizem que, cada vez mais, o MC cumpra com a sua missão de disseminar informações e auxiliar no crescimento do Brasil;
- 3.3.1.5 Manutenção das aplicações migradas para a nova arquitetura;
- 3.3.1.6 Manutenção e desenvolvimento de sistemas de informações para a nova arquitetura;
- 3.3.1.7 Estar aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, alinhado a estratégia do MC.

<b>4    MODELO DE LICITAÇÃO E DE CONTRATAÇÃO ADOTADO</b>
--

- 4.1 Foram consideradas para elaboração deste TERMO DE REFERÊNCIA as Leis nºs 8.666/2002 e 10.520/2002, os Decretos nºs 5.450/2005 e 1.070/1994 e ainda:
  - 4.1.1 Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 19 de maio de 2008 e alterações advindas pela Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 12 de novembro de 2010 – Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;
  - 4.1.2 Instrução Normativa SLTI nº 2/2008 – Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não. Essa norma aplica-se subsidiariamente a IN/SLTI n.º 4/2008 e alterações advindas pela IN/SLTI/MP n.º 04/2010;
  - 4.1.3 Acórdão nº 2.533/2008 – Plenário – Esclarece pontos relevantes e orienta sobre a contratação de empresa de desenvolvimento de sistemas;
  - 4.1.4 Acórdão 2.471/2008 – Plenário - "Terceirização na Administração Pública Federal", sub-tema "Terceirização em Tecnologia da Informação";
  - 4.1.5 Acórdão 2.094/2007 – Plenário - Define que a licitação na modalidade Pregão é admitida para a aquisição de softwares desde que classificados como “bem comum”, nos termos da definição contida no parágrafo único do art. 1º da Lei 10.520/2002;
  - 4.1.6 Acórdão nº 786/2006 – Plenário - Monitoramento de licitação para contratação de serviços de informática nas áreas de desenvolvimento de sistemas e acompanhamento de projetos;
  - 4.1.7 Acórdão 313/2004 – Plenário manifestou entendimento de que a Lei n.º 10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto n.º 1.070/1994, onde exigia “técnica e preço” para toda e qualquer licitação para contratação de “bens e serviços”. Também orienta o administrador público analisar onde a modalidade pregão é aplicável;
  - 4.1.8 Acórdão nº 1.558/2003 – TCU – 2ª Câmara - Orienta, quando da “contratação de serviços técnicos de informática (gerência estratégica, desenvolvimento de software, gerenciamento de dados, administração de rede, suporte a usuários,



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

manutenção de hardware, operação de microcomputadores e digitação), no sentido de que o processo de contratação especifique, licite e contrate separadamente os referidos serviços, utilizando-se o parcelamento ou a adjudicação por itens como forma de obtenção do melhor preço entre os licitantes, conforme preceituado no art. 23, § 1º, da Lei n.º 8.666/93”;

- 4.1.9 Art. 1º da Lei n.º 10.520/2002 – A licitação na modalidade pregão somente pode ser adotada para bens e serviços comuns. Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

## 5 ESCOPO DOS SERVIÇOS

### 5.1 LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE TIC

- 5.1.1 A prestação de serviços técnicos neste Lote se dará por meio de Fábrica de Software. Entende-se por Fábrica de Software uma organização que provê serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de software com qualidade, de forma rápida, utilizando um processo bem definido e com apoio de tecnologias de mercado, além de reconhecer e lidar com oportunidades de melhoria do seu processo de trabalho.
- 5.1.2 No contexto deste processo licitatório, a Licitante proverá uma linha de produção e manutenção de sistemas de informações que atendam às necessidades das áreas específicas do Ministério, a partir da formalização de todas as atividades e produtos, com etapas e tarefas bem definidas, desde a produtividade da linha de produção até a qualidade.
- 5.1.3 A qualidade dos produtos de software está diretamente relacionada ao seu processo de trabalho, o qual deverá ser, comprovadamente, de alta qualidade e vise melhorias contínuas, notadamente quanto às seguintes características:
- 5.1.3.1 **Abrangência** – deve definir todo o ciclo de vida, incluindo as macro-atividades, documentos internos e externos, padrões relacionados e restrições;
- 5.1.3.2 **Profundidade** – deve definir os aspectos do processo de trabalho em diferentes níveis de abstração, incluindo todas as conexões entre atividades, fases e produtos do trabalho;
- 5.1.3.3 **Flexibilidade** – deve estar apto a descrever atividades contínuas, como análise de requisitos, projeto e implementação, quanto atividades pontuais, tais como inspeções para avaliação de progresso e qualidade;
- 5.1.3.4 **Praticidade** – deve garantir adaptação a diferentes tipos de projetos;
- 5.1.3.5 **Facilidade de medição** – deve facilitar a gerência e visibilidade do desempenho das atividades por meio de métricas do processo;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- 5.1.3.6 **Passível de auditoria** – deve ser específico e concreto o suficiente para que agentes independentes tenham o mesmo julgamento sobre o uso do processo que está sendo seguido;
- 5.1.3.7 **Aptidão ao desenvolvimento** – deve incluir a provisão para solicitação de mudanças.
- 5.1.3.8 Os serviços a serem demandados para a Fábrica de Software serão identificados pela CGTI do Ministério, Serão, então, emitidas Ordens de Serviços que autorizarão a execução dos serviços pela **CONTRATADA**;
- 5.1.3.9 Este procedimento encontra respaldo no Acórdão n. 786/2006, Plenário do TCU:

**Acórdão n. 786/2006 - transferir para a parte de solicitação de serviço – OS**

88. Outro ponto importante da metodologia de mensuração de serviços e resultados consiste na utilização de um instrumento de controle, a “ordem de serviço” ou “solicitação de serviço”. Esse instrumento deve ser empregado nas fases de solicitação, acompanhamento, avaliação, atestação e pagamento dos serviços. Por conseguinte, devem estar nele registrados os serviços demandados, os parâmetros de avaliação, os cronogramas de trabalho e os resultados alcançados, entre outros pontos, sem se descuidar da identificação dos servidores responsáveis pela avaliação e atestação. Assim, é desejável que o documento contenha, no mínimo, campos destinados a registrar: a) a definição e a especificação dos serviços a serem realizados; b) o volume de serviços solicitados e realizados segundo as métricas definidas; c) os resultados ou produtos solicitados e realizados; d) o cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos; e) a avaliação da qualidade dos serviços realizados e as justificativas do avaliador; f) a identificação dos servidores responsáveis pela avaliação da qualidade e pela atestação dos serviços realizados. 89. Por fim, veja-se que o novo modelo impõe que o órgão contratante faça constar explicitamente dos editais disposição específica e adote providências operacionais para garantir que as atividades de solicitação, avaliação e atestação da realização dos serviços sejam executadas de forma independente da empresa contratada mediante a designação de responsáveis pelas respectivas atividades, devidamente qualificados e sem vínculo com a empresa.

- 5.1.3.10 Todas as atividades serão realizadas nas dependências do Ministério das Comunicações, exceto quando autorizado pela CGTI as demandas deverão ser encaminhadas para a Fábrica de Software instalada nas dependências da Contratada;
- 5.1.3.11 Os trabalhos de desenvolvimento de sistemas serão auditados pela CGTI do MC com o apoio da empresa vencedora do Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade, a qualquer tempo, mediante agendamento prévio, visando a acompanhar o processo e conferir a qualidade dos trabalhos em andamento;
- 5.1.3.12 A prestação de serviços técnicos neste Lote envolverá as seguintes atividades:



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- 5.1.3.12.1 Gerenciamento de projetos, utilizando metodologias e ferramentas informatizadas;
- 5.1.3.12.2 Levantamento e análise de requisitos utilizando metodologias e ferramentas compatíveis com o ambiente tecnológico do MC;
- 5.1.3.12.3 Análise e Projeto;
- 5.1.3.12.4 Implementação;
- 5.1.3.12.5 Testes unitários, funcionais e de performance, utilizando procedimentos adequados de versionamento, metodologia e ferramentas automatizadas;
- 5.1.3.12.6 Documentação dos sistemas;
- 5.1.3.12.7 Homologação dos sistemas;
- 5.1.3.12.8 Apoio à implantação de sistemas;
- 5.1.3.12.9 Gestão de qualidade de software, com o uso de ferramentas específicas para testes;
- 5.1.3.12.10 Integração de sistemas em plataformas heterogêneas utilizando as tecnologias compatíveis com o ambiente tecnológico do MC;
- 5.1.3.12.11 Desenvolvimento de aplicações para Sites Internet e Intranet;
- 5.1.3.12.12 Mensuração de software, por meio de análise de pontos de função;
- 5.1.3.12.13 Utilização da Metodologia de Administração de Dados do Ministério das Comunicações(MAD-MC);
- 5.1.3.12.14 Gestão de Configuração e Mudança.

## 5.2 LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC

5.2.1 O bom andamento dos processos de negócio do MC depende do desempenho dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), como aplicativos, bancos de dados, sistemas operacionais, sistemas de armazenamento, servidores, redes locais, links de comunicação remota, Internet, estações de trabalho, entre outros. Para manter o bom desempenho do ambiente composto por esses recursos, o MC carece de ferramentas e equipe para evitar que problemas ocorram ou para saná-los antes que prejudiquem os processos do negócio;

5.2.2 A prestação de serviços técnicos neste Lote envolve as seguintes áreas:



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- 5.2.2.1 Atendimento ao Usuário;
- 5.2.2.2 Ponto único de contato com o atendente, acionado pelo usuário por meio de uma linha telefônica ou via sistema Web;
- 5.2.2.3 Registro do chamado feito no momento em que ele acontece;
- 5.2.2.4 Atendimento presencial aos usuários da infra-estrutura de TIC do MC, em Brasília ou nos Núcleos do MC localizados nos estados, quando necessário;
- 5.2.2.5 Relatórios gerenciais de atendimento;
- 5.2.2.6 Administração do DataCenter;
- 5.2.2.7 Administração, operação e monitoramento dos ativos da rede LAN;
- 5.2.2.8 Administração de Banco de Dados;
- 5.2.2.9 Administração de ambientes de homologação e produção; e
- 5.2.2.10 Sustentação de sítios Intranet e Internet;
- 5.2.2.11 Gestão de configuração e mudanças.

### 5.3 LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE

- 5.3.1 A prestação de serviços técnicos neste Lote envolve as seguintes áreas:
  - 5.3.1.1 Aferição dos resultados, níveis de serviço e metrificação dos pontos de função das atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
  - 5.3.1.2 Aferição dos resultados e níveis de serviço das atividades de Sustentação do Ambiente de TIC;
  - 5.3.1.3 Aferição dos resultados e níveis de serviço das atividades de Apoio à Gestão de TIC;
  - 5.3.1.4 Relatórios de progresso das atividades **CONTRATADAS**.
  - 5.3.1.5 Apoio a gestão de projetos, análise e modelagem de processos e, governança de TI.

## 6 FOCO EM RESULTADOS

- 6.1 A adoção de processos de medição por pontos de função e a existência de contratos de níveis de serviços vinculados às Ordens de Serviço, caracteriza uma visão focada em resultado. Com isso garantir-se-á o aumento do comprometimento das partes envolvidas na prestação de serviços, a melhor disseminação da informação relacionada aos produtos e serviços demandados nos diversos níveis organizacionais, a definição clara dos objetivos, produtos, prazos, custo, padrões de qualidade, responsabilidades das partes, além de indicadores de desempenho. Facilitará também



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

a identificação de problemas e a adoção de ações preventivas e/ou corretivas em tempo hábil.

## 7 DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

### 7.1 Operacionalização dos Serviços – Lote 01, Lote 02 e Lote 03.

7.1.1 Para cada uma das categorias de serviço, serão apresentadas demandas mensais e anual dos serviços. Essas demandas são estimativas e sua realização será especificada em cada Ordem de Serviço (OS) que venha a ser elaborada e autorizada. Deste modo, o MC somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com os volumes e tipos de serviços solicitados e autorizados nas Ordens de Serviço;

7.1.2 No caso dos serviços continuados, previstos nos Lote 02 e Lote 03 (Sustentação do Ambiente de TIC e Apoio ao Controle de Qualidade, respectivamente), a **CONTRATADA** deverá instalar e gerenciar sistema eletrônico de controle de frequência dos técnicos alocados aos serviços, permitindo que o MC acompanhe os controles da prestação dos serviços. Obrigatoriamente, as empresas deverão elaborar mensalmente um Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC), relatando as atividades executadas no período. Sendo opcional, este controle, para o Lote 01;

7.1.3 A interlocução interna, visando os encaminhamentos das atividades operacionais, será realizada por meio eletrônico ou expediente para os representantes da **CONTRATADA**, com cópias aos responsáveis indicados pelo MC.

### 7.2 Lote 01 – Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de TIC

7.2.1 Os serviços deste Lote serão prestados nas dependências da **CONTRATANTE**, e eventualmente quando autorizado nas dependências da **CONTRATADA**. Para a realização das atividades de levantamento dos requisitos serão agendadas reuniões, nas dependências do MC, com a CGTI e/ou com os usuários dos respectivos sistemas a serem desenvolvidos ou mantidos, com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;

7.2.2 As atividades serão executadas na Fábrica de Software estruturada nas dependências do MC, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, ou nas dependências da **CONTRATADA** sujeitos ao horário de funcionamento desta;

7.2.3 O modelo de Fábrica de Software, adotado na contratação deste Lote, contemplará serviços que serão dimensionados por Horas de Serviço Técnico (HST) e também por estimativas de Pontos de Função (PF), conforme será descrito.

7.2.4 As demandas previstas para este Lote são:

7.2.4.1 Análise de Requisitos - Os serviços de análise de requisitos, a serem realizados pela Fábrica de Software, serão prestados sob demanda, mediante emissão de OS e serão remunerados em razão do número



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

de Pontos de Função consumidos, conforme mencionado no Termo de Referência;

7.2.4.2 Desenvolvimento de sistema - contempla a execução de todas as etapas do ciclo de desenvolvimento, em conformidade com a metodologia utilizada no MC, com o objetivo de implantar um novo sistema;

7.2.4.2.1 A fase de Levantamento de Requisitos, a ser desenvolvida pela Fábrica de Software, conforme previsto pela metodologia de desenvolvimento de sistemas do MC, será remunerada em razão do número de Pontos de Função consumidos, conforme mencionado no Termo de Referência, para cada sistema a ser desenvolvido, a partir da estimativa obtida pela CGT;

7.2.4.2.2 As demais atividades do ciclo de desenvolvimento de sistemas serão medidas com base na técnica de estimativas por Ponto de Função, a partir dos artefatos produzidos no Levantamento de Requisitos.

7.2.4.3 **Evolução de sistema** – Todas as atividades de evolução desenvolvidas pela Fábrica de Software terão o esforço medido em HST, para cada sistema a ser mantido, a partir da estimativa obtida pela CGTI. Esta atividade abrangerá a prestação de serviços em 4 (quatro) situações distintas:

7.2.4.3.1 **Manutenção corretiva** - contempla a eliminação de defeitos de códigos de sistemas existentes no MC;

7.2.4.3.2 **Manutenção adaptativa** - trata-se da adequação das funcionalidades dos sistemas já desenvolvidos às novas regras de negócio, a nova legislação, a novas tecnologias ou melhoria da qualidade de sistemas existentes no MC;

7.2.4.3.3 **Manutenção evolutiva** - abrange o desenvolvimento e implantação de novas funcionalidades e/ou de novos componentes em sistemas existentes no MC, estando a sua execução em conformidade com os critérios estabelecidos pela metodologia utilizada pelo MC;

7.2.4.3.4 **Manutenção perfectiva** - compreende a adequação de determinadas funcionalidades de sistemas já existentes, visando a melhoria do desempenho e da qualidade desses sistemas no MC.

7.2.4.4 **Documentação de sistema** – contempla a elaboração de todos os artefatos de documentação da Metodologia de Desenvolvimento de Software do Ministério das Comunicações (MDS-MC);

7.2.4.5 **Homologação** – a homologação dos sistemas desenvolvidos ou mantidos compreende as seguintes atividades:



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

7.2.4.5.1 **Ambiente de Homologação** - contempla o apoio a ser fornecido pela **CONTRATADA** à equipe técnica responsável pelo ambiente de homologação para a preparação do ambiente (servidor) de homologação nas instalações do Ministério;

7.2.4.5.2 **Homologação** – compreende a avaliação do produto recebido, por parte dos técnicos de controle de qualidade da CGTI, com aval dos usuários do MC, bem como a correção, pela **CONTRATADA**, de eventuais erros ou não conformidades, em relação às especificações de requisitos, encontradas no produto;

7.2.4.6 **Implantação** – contempla o apoio da **CONTRATADA** ao procedimento de implantação do novo sistema ou do sistema mantido;

7.2.4.7 **Ambiente de Implantação** - contempla o apoio a ser fornecido pela **CONTRATADA** à equipe técnica responsável pelo ambiente de produção no MC para a preparação do servidor de produção nas instalações do Ministério;

7.2.4.8 **Treinamento** – compreende o treinamento a ser ministrado pela **CONTRATADA** aos operadores de rede e produção, de atendimento ao usuário e aos usuários do sistema desenvolvido ou mantido.

7.2.5 Nas demandas de Fábrica de Software ao **CONTRATANTE** poderá contratar todo o ciclo do desenvolvimento ou apenas Qparte dele, pagando o valor proporcional do Ponto de Função ao trabalho realizado, de acordo com o estipulado na Tabela 01 a seguir:

Disciplinas do RUP contratadas	Porcentagem do Ponto de Função pago
Modelagem de Negócios + Requisitos	10%
Análise e Design	15%
Implementação - Desenvolvimento	45%
Teste	10%
Implantação	20%

Tabela 01: Porcentagem do Ponto de Função pago por Disciplinas do RUP.

7.2.6 Na prestação dos serviços a **CONTRATADA** deverá, permanentemente, agregar valor ao trabalho dos técnicos alocados, observando sempre as melhores práticas de Governança de TI, propondo novas metodologias e aprimorando a forma de realizar o trabalho, interagindo com a equipe e buscando a melhoria contínua do desenvolvimento das atividades. Neste processo a **CONTRATADA** deverá se basear em metodologias padronizadas a



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

exemplo de: CMMI, ITIL, COBIT, MPS-BR, ISO/IEC 27001, NBR/ISO 17199, dentre outras;

**Orientações para os Serviços de Desenvolvimento e Evolução de Sistemas**

- 7.2.7 O mapeamento das necessidades, bem como a identificação dos sistemas a serem desenvolvidos ou mantidos, ficarão a cargo do MC, que executará este serviço com o auxílio dos analistas de negócios, a serem disponibilizados pela **CONTRATADA**, quando será avaliada a viabilidade técnica para o desenvolvimento do sistema, identificados e mapeados os processos de negócios específicos e realizado o levantamento preliminar de requisitos;
- 7.2.8 Concluída a fase de Levantamento de Requisitos pela **CONTRATADA** e homologados os respectivos produtos, a CGTI emitirá uma OS, destinada às fases do trabalho de desenvolvimento ou manutenção do sistema pela Fábrica de Software, com base no quantitativo de Pontos de Função estimados durante a fase de Levantamento de Requisitos e confirmados pelos técnicos da CGTI, com apoio dos técnicos da Contratada vencedora do Lote 03;
- 7.2.9 O MC utiliza metodologias customizadas/adaptadas para o desenvolvimento de sistemas, a execução de manutenções corretivas, adaptativas, evolutivas ou perfectivas e documentação de sistemas de informação, baseadas em metodologias de mercado. Estes métodos devem ser observados na execução dos serviços a serem desenvolvidos pela Fábrica de Software, a cargo da **CONTRATADA**, ou deverá ser proposto pela contratada uma metodologia de desenvolvimento de software, desde que, compatível com as melhores práticas de TI;
- 7.2.10 A CGTI providenciará toda a infraestrutura de hardware, software e comunicação de dados para suportar a Fábrica da **CONTRATADA**, que ficará instalada no ambiente do MC e ainda o acesso dos técnicos ao ambiente do Ministério;
- 7.2.11 O detalhamento das metodologias de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotadas pelo MC, bem como os modelos dos artefatos, serão entregues, quando da assinatura do CONTRATO e poderão ser alterados a qualquer momento, a critério do MC;
- 7.2.12 A **CONTRATADA** deverá manter um Gerente de Projetos Sênior responsável pela Fábrica de Software e um Gerente de Projetos Sênior responsável pela Análise de Requisitos e Manutenção dos sistemas, alocado na **CONTRATANTE** durante toda a vigência do contrato. Estes Gerentes de Projetos serão responsáveis por manter os calendários de execução e pela alocação de recursos nos projetos do MC;
- 7.2.13 A **CONTRATADA** também deverá manter alocado nas dependências da contratante, um Arquiteto de Dados Sênior, o qual deverá assegurar a manutenção dos modelos e dicionários de dados e se responsabilizará pela arquitetura e administração dos dados do **CONTRATANTE**;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

**Controle de Qualidade de Software**

7.2.14 A **CONTRATADA**, quando aplicável, deverá atender, entre outros, aos seguintes procedimentos:

7.2.14.1 Gerenciamento de Requisitos

7.2.14.1.1 A **CONTRATADA** é responsável por criar e manter o processo de gerenciamento dos requisitos dos software, preferencialmente por meio de ferramentas integradas ao processo de gerenciamento de mudanças, garantindo: o armazenamento, o controle da integridade de conteúdo e de atributos, além do mapeamento das dependências e da rastreabilidade dos requisitos;

7.2.14.2 Gerenciamento de Mudanças

7.2.14.2.1 A **CONTRATADA** é responsável por criar e manter o processo formal de gerenciamento de mudanças, preferencialmente por meio de ferramentas integradas ao processo de gerenciamento de requisitos, garantindo que as solicitações de mudanças sejam coletadas, analisadas e estejam alinhadas com o gerenciamento de requisitos, garantindo a integridade dos mesmos. Deverá:

- I. Identificar lacunas nas solicitações/ordens de serviço;
- II. Coordenar as análises de impacto, baseado nas solicitações de mudança;

7.2.14.3 Testes

7.2.14.3.1 A **CONTRATADA** é responsável por criar e manter o processo de testes automatizados e não automatizados;

7.2.14.3.2 A **CONTRATADA** deverá usar, preferencialmente, as ferramentas disponibilizadas pelo Ministério, para realização dos testes, contemplando o seu planejamento, a geração da massa de teste, o teste de código (caixa branca), teste negocial, o teste de funcionalidades e o teste de desempenho;

7.2.14.3.3 A **CONTRATADA** deverá apresentar e entregar ao MC as evidências dos testes, bem como os scripts utilizados;

7.2.14.3.4 Dependendo do porte e da expressividade da aplicação, poderá ser exigido da **CONTRATADA** um teste de stress, ou seja, a simulação de situações extremas de uso concorrente da aplicação, sem ônus adicional para o MC;

7.2.14.3.5 Também, mediante demanda, poderá ser solicitado um dimensionamento da plataforma necessária para que



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

determinada aplicação comece a ser executada, o que torna necessário, nessas situações, testes de desempenho para simulação de ambiente - tais serviços não terão ônus adicional para o MC;

7.2.14.3.6 A decisão sobre necessidade de testes de stress será avaliada caso a caso, considerando o volume de dados acessados e a quantidade de usuários concorrentes para cada aplicação.

7.2.14.4 Uso de Componentes

7.2.14.4.1 Será permitido à **CONTRATADA** usar, nos projetos de desenvolvimento, objetos reutilizáveis, também conhecidos como componentes, desde que com autorização prévia do MC.

7.2.14.5 Segurança da Informação

7.2.14.5.1 A licitante vencedora deverá apresentar uma política de boas práticas em segurança da informação, ou norma formalizada, documento que expresse as orientações e planos da organização quanto à gestão de segurança da informação.

7.2.14.5.2 Esta orientação visa a garantir ao MC boas condições de segurança no trato com os dados e informações repassadas aos profissionais da Fábrica de Software, necessárias ao desenvolvimento/ manutenção dos sistemas. As responsabilidades da CONTRATADA com a segurança da informação deverão contemplar, pelo menos, os seguintes quesitos:

- a. Política de Controle de Acesso (PCA), que estabeleça as regras que devem ser seguidas para obtenção de acesso às informações, trilhas de auditoria com registro de informações básicas que possibilitem o rastreamento dos atos praticados nos sistemas, registros com informações sobre concessões e revogações de acesso e gerenciamento de senhas;
- b. Termos de compromisso dos empregados, contendo declarações que permitam inferir que os mesmos tomaram ciência das normas de segurança vigentes no órgão, e especifiquem a responsabilidade desses pela segurança da informação, além de cláusulas que prevejam sanções em caso de violação das políticas e procedimentos de segurança organizacional, a obrigatoriedade de manter sigilo sobre o conteúdo de programas de computadores (fontes e executáveis), documentação e bases de dados - deve ser estabelecido um período durante o qual subsistirão as



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

obrigações de manter sigilo, não menor a 5 (cinco) anos;

- c. Definição dos responsáveis pela guarda dos termos de compromisso assinados, além do tempo mínimo de armazenamento desses documentos, não menor a 5 (cinco) anos;
- d. Sistemas de gerenciamento de senhas que proporcionem facilidade interativa e eficaz, que assegure senhas de qualidade segundo requisitos definidos, que devam ser alteradas em intervalos regulares;
- e. Procedimentos de bloqueio de contas de usuários após longos períodos de não utilização ou de várias tentativas de acesso sem sucesso;
- f. Plano permanente de conscientização dos seus empregados sobre segurança da informação, prevendo, no mínimo, boas práticas na seleção e uso de senhas, a sua não divulgação e o seu uso pessoal e intransferível;
- g. Definição de mecanismos para que as políticas e normas se tornem conhecidas, acessíveis e observadas por todos os empregados;
- h. As instalações físicas devem ser protegidas por controles de entrada apropriados para assegurar que apenas pessoas autorizadas, identificadas, no mínimo, por crachás, tenham acesso liberado;
- i. O acesso às informações sensíveis, instalações e recursos de processamento de informação deve ser controlado e restrito apenas ao pessoal autorizado, com trilha de auditoria contendo todos os acessos ocorridos;
- j. Regras de concessão, de controle e de direitos de acesso para cada usuário e/ou grupo de usuários de recursos computacionais;
- k. Definição de responsabilidades dos gestores de acesso, bem como a obrigação deles fazerem uma revisão periódica, com intervalos de tempo previamente definidos, dos direitos de acesso dos usuários.

### **7.3 Lote 02 – Sustentação do Ambiente de TIC**

- 7.3.1 Os serviços relacionados a este Lote serão executados nas dependências do MC, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, em caso de necessidade o MC poderá convocar, em caráter excepcional, os empregados da contratada para



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

executarem tarefas fora do horário indicado, durante finais de semana e feriados;

7.3.2 A critério do MC poderá ocorrer, eventualmente, deslocamento de funcionário da CONTRATADA para outros estados da federação onde o MC disponha de instalações próprias ao desempenho das suas atribuições institucionais. Nessa hipótese, a CONTRATADA proverá os meios de transporte, hospedagem e alimentação dos técnicos designados, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

7.3.3 Os serviços de sustentação do ambiente de TIC têm por finalidade garantir o completo e eficiente atendimento aos usuários do MC, possibilitando acesso aos diversos serviços e produtos da instituição, bem como às informações, orientações e serviços de suporte técnico aos equipamentos e sistemas utilizados, de maneira que atendam satisfatoriamente às suas necessidades e requisitos;

7.3.4 O atendimento ao usuário será realizado em 4 níveis, sendo objeto deste certame apenas 3 níveis. Os níveis relacionados serão divididos em:

7.3.4.1 1º Nível: Help Desk: Serviço de Operação da Central de Atendimento ao Usuário;

7.3.4.2 2º Nível: Atendimento Local ao usuário;

7.3.4.3 3º Nível: Suporte Avançado; Operação de Datacenter; Administração, Operação e Monitoramento de ativos de rede; Administração de Banco de Dados; e

7.3.4.4 4º Nível de atendimento será executado por outros contratos do MC.

**7.3.5 Serviços de Operação da Central de Atendimento ao Usuário (Help Desk)**

7.3.5.1 Consiste no atendimento aos chamados de suporte e consultas dos usuários de TIC do MC. O atendimento será na modalidade help desk, com ponto único de contato, realizado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para essa tarefa, que utilizarão o Sistema da Central de Atendimento fornecido pelo MC para abertura e registro de chamados;

7.3.5.2 Os serviços da Central de Atendimento ao Usuário terão por finalidade responder e resolver as solicitações, dúvidas e questões reportadas, possibilitando a padronização dos serviços, agilidade na resposta às solicitações e questionamentos e outros benefícios mensuráveis. Quando a solução não for possível por meio do atendimento telefônico, o atendente encaminhará o registro de chamado à equipe de atendimento local;

7.3.5.3 Todos os atendimentos e serviços de suporte desta modalidade deverão ser registrados em um sistema, fornecido pelo MC, com o fito de imprimir uma efetiva gestão de atendimentos realizados por



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

período, por assuntos, por tipo de usuário, tipo de solicitação, por áreas e outras formas de consultas gerenciais;

- 7.3.5.4 Com base neste sistema, o MC realizará a gestão efetiva dos níveis de serviços, os quais estão descritos neste termo de Referência, utilizando-se também de dados operacionais e gerenciais para o planejamento de ações de correção de processos, aumento na utilização e disponibilidade de recursos e serviços, aprimoramento dos procedimentos de atendimento e serviços aos usuários, bem como necessidade de treinamento de pessoal;
- 7.3.5.5 Os serviços serão prestados de forma continuada, sendo todo o efetivo lotado nas instalações do MC, na forma de uma Central de Atendimento, mediante emissão de OS;
- 7.3.5.6 A **CONTRATADA** deverá garantir que um mínimo de 30% dos chamados (incidentes e serviços) deverão ser resolvidos no 1º nível de atendimento. O não cumprimento dessa garantia implicará na redução proporcional do percebimento, conforme formula apresentada no item 7.3.17;
- 7.3.5.7 A seguir são apresentadas as principais atividades relacionadas à Central de Atendimento ao Usuário:
- a. Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados, quando disponíveis;
  - b. Analisar as demandas dos usuários baseadas em conhecimentos e consultas à base de conhecimento de incidentes e aos bancos de dados, quando disponíveis, propondo soluções as mesmas;
  - c. Registrar em sistema aplicativo de atendimento os dados dos usuários e suas demandas;
  - d. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
  - e. Consultar a equipe de atendimento ao usuário (atendimento local), em caso de dúvidas ou ausência de informações;
  - f. Finalizar os atendimentos feitos pela Central, com os devidos registros no sistema;
  - g. Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
  - h. Realizar o registro, abertura e encaminhamento de ocorrências para atendimento local;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- i. Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços, sistemas de informação e equipamentos;
- j. Efetuar o registro de todos os atendimentos e contatos com usuários em um banco de dados com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, perfis e eventos comportamentais de usuários;
- k. Executar outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, descritos na respectiva ocorrência;
- l. Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações pendentes do primeiro contato;
- m. Alimentar as bases de conhecimento, de forma clara e simples conforme os moldes estabelecidos pelo MC.
- n. Realizar pesquisa mensal com os usuários para aferir o índice de satisfação do usuário em relação aos serviços de atendimento recebidos, conforme metodologia designada pelo MC;
- o. Divulgar as campanhas de interesse do MC.

### **7.3.6 Serviços de Atendimento Local ao Usuário**

- 7.3.6.1 Para os casos em que não for possível a solução pela Central de Atendimento ao Usuário, será necessária a criação de uma estrutura de gestão e operação de retaguarda para a realização de atendimentos que poderão demandar maior tempo, devido à complexidade do assunto ou a necessidade de repasse a outras áreas do MC;
- 7.3.6.2 Consiste no atendimento de campo, onde se encontram os recursos computacionais e equipamentos em geral disponibilizados aos usuários. Os serviços de atendimento local devem assegurar o pleno funcionamento do ambiente operacional do MC, destinado aos usuários, possibilitando que a plataforma computacional, equipamentos e instalações físicas atendam de forma satisfatória às necessidades dos usuários;
- 7.3.6.3 Os serviços serão realizados por profissionais de suporte técnico, com base na Ordem de Serviço Técnica (OST), prevista no sistema de help-desk do MC aberta pela equipe da Central de Atendimento ao Usuário;
- 7.3.6.4 Durante a execução dos serviços deverão ser registrados todos os recursos utilizados para a resolução ou recuperação do sistema/equipamento, bem como dados sobre o tempo de



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

atendimento, tipo de problema/falha, solução implementada e encaminhamento realizado;

7.3.6.5 Concluído o atendimento, o profissional registrará o encerramento dos trabalhos na OST para a efetiva gestão e controle de problemas e mudanças realizado pela Central de Atendimento ao Usuário;

7.3.6.6 As principais atividades relacionadas ao serviço de Atendimento Local são:

- a. Oferecer suporte com atendimento no local de trabalho do usuário após receber orientações da equipe de help desk (Central de Atendimento);
- b. Apoiar os operadores da Central de Atendimento ao Usuário nos chamados de maior complexidade;
- c. Dar apoio logístico geral para a operacionalização da Central de Atendimento ao Usuário do MC, bem como na elaboração de novos procedimentos e scripts de atendimento;
- d. Diagnosticar a origem de ocorrências generalizadas e participação na elaboração de propostas de solução;
- e. Esclarecer dúvidas de usuários sobre o uso de funcionalidades e facilidades disponíveis no software básico, aplicativos, configuração, instalação, funcionamento de equipamentos, sistemas de informações e componentes de TIC;
- f. Instalar, configurar e testar software em microcomputadores de usuários, tais como sistema operacional, automação de escritório (Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Programa de Apresentação, Banco de Dados de uso pessoal), Correio Eletrônico, Navegador WEB, dentre outros;
- g. Operar sistema automatizado de gestão do parque de TIC, em especial quanto ao registro de ocorrências, estatísticas de atendimentos, controle de configuração e cadastro de ativos;
- h. Instalar e configurar equipamentos em geral (ex: impressoras, scanners, plotters, microcomputadores, etc.);
- i. Apoiar a recepção, montagem e teste de equipamentos adquiridos ou devolvidos;
- j. Diagnosticar falhas em equipamentos, microcomputadores e periféricos;
- k. Apoiar o processo de planejamento de aquisição de recursos tecnológicos da informação com informações gerenciais sobre bens e serviços disponíveis e demandados pelos usuários;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- l. Implementar soluções de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, conectores, drivers, fontes, monitores, etc.;
- m. Substituir módulos em equipamentos;
- n. Realizar pequenos reparos em equipamentos;
- o. Contribuir de forma efetiva para a implantação e manutenção de Política de Segurança do MC;
- p. Alimentar as bases de conhecimento, de forma clara e simples conforme os moldes estabelecidos pelo MC;
- q. Executar outras atividades inerentes ao serviço de suporte técnico local, descritos na respectiva OST.

### **7.3.7 Serviços de Operação do DataCenter**

7.3.7.1 Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante emissão de OS, sendo todo o efetivo lotado nas instalações do MC. Para a execução deste serviço a **CONTRATADA** aloca profissionais habilitados para as seguintes atividades:

- a. Suporte técnico à equipe de atendimento ao usuário, quanto a assuntos que tenham relação com os servidores em operação no DataCenter;
- b. Administração dos servidores em operação no MC, envolvendo Sistema Operacional, WEB, Rede, Aplicações, Arquivos, Segurança, e outros;
- c. Schedule de Aplicações;
- d. Serviços de backup/restore;
- e. Serviços de monitoramento de software antivírus;
- f. Prospecção de novas tecnologias;
- g. Contribuir com sugestões para a atualização tecnológica do parque de servidores;
- h. Operação de aplicação para monitoramento de servidores e serviços;
- i. Administração de ambientes computacionais (desenvolvimento, teste, homologação e produção);
- j. Gerenciamento de mudanças e configuração;
- k. Gerenciamento de logs;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- l. Implementação de soluções de criptografia e certificação digital;
- m. Uso de ferramentas para administração, análise de desempenho, inventário e tuning de sistemas aplicativos em ambiente operacional;
- n. Sistemas de armazenamento de dados (SAN / NAS);
- o. Alimentar as bases de conhecimento, de forma clara e simples conforme os moldes estabelecidos pelo MC;
- p. Aplicação das melhores práticas de gestão de serviços em TI (ITIL, COBIT).

**7.3.8 Serviços de Administração, Operação e Monitoramento dos Ativos da Rede**

7.3.8.1 Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante emissão de OS, sendo todo o efetivo lotado nas instalações do MC. Para a execução deste serviço a **CONTRATADA** alocação profissionais habilitados para as seguintes atividades:

- a. Administração da Rede Local do MC, com cerca de 2.000 (dois mil) pontos (certificação de pontos, plano de endereçamento, administração de VLANs);
- b. Suporte à manutenção do cabeamento estruturado;
- c. Monitorar tráfego de rede e elaborar diagnóstico de ambientes de servidores de rede e comunicação de dados;
- d. Implementações de protocolos TCP/IP, bem como do modelo ISO/OSI;
- e. Apoio à administração de ativos de rede (Hubs, Switches, Roteadores, Transceivers, Patch Panels, Concentradores, Cabos, Conectores, etc.);
- f. Apoio à administração dos Serviços de Rede: Proxy, Firewall, Serviço de Detecção de Intruso (IDS), IPS, FTP, DNS, DHCP, WINS, etc;
- g. Implementação e administração de Redes sem fio;
- h. Especificar, implementar e monitorar sistemas de segurança para comunicação de dados e acesso lógico;
- i. Administrar os servidores de rede, baseados em sistemas operacionais MS-Windows e Linux;
- j. Prospecção de novas tecnologias;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- k. Alimentar as bases de conhecimento, de forma clara e simples conforme os moldes estabelecidos pelo MC;
- l. Outras atividades pertinentes à administração da rede local do MC.

### **7.3.9 Serviços de Administração de Bancos de Dados**

7.3.9.1 Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante emissão de OS, sendo todo o efetivo lotado nas instalações do MC. Para a execução deste serviço a CONTRATADA alocará profissionais habilitados para as seguintes atividades:

- a. Administrar e dar suporte aos bancos de dados, garantindo a integridade, manutenibilidade e consistência de dados;
- b. Instalar, configurar e atualizar produtos SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) tanto de solução proprietária quanto de Software Livre;
- c. Projetar e implementar projetos físicos de Banco de Dados;
- d. Gerenciar usuários e permissões de acesso ao banco de dados;
- e. Definir e checar segurança e integridade;
- f. Definir padrões de implementação (usuários, schemas, tabelas, índices, etc.);
- g. Definir procedimentos e executar cópia e recuperação de banco de dados;
- h. Documentar procedimentos administrativos (instalação de software, procedimento de backup, etc.);
- i. Monitorar e otimizar desempenho (tunning);
- j. Especificar, implementar e manter projetos de banco de dados para sistemas de apoio à tomada de decisão (Ex: OLAP/Data Warehouse/BI);
- k. Operar ferramentas da área de banco de dados: modelagem de dados;
- l. Operar ambiente de banco de dados em SGBD padrão;
- m. Identificar e sugerir tecnologias adequadas;
- n. Alimentar as bases de conhecimento, de forma clara e simples conforme os moldes estabelecidos pelo MC;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- o. Outras atividades pertinentes à administração de banco de dados do MC.

**7.3.10 Serviços de Gerência de Projetos e Análise de processos.**

7.3.10.1 A **CONTRATADA** deverá manter um Gerente de Projetos Sênior alocado em tempo integral nas dependências do MC, responsável por:

- a. Gerenciar os projetos de infra estrutura em andamento;
- b. Elaborar e manter atualizado um plano de ação para o projeto;
- c. Negociar com os clientes e demais partes envolvidas no projeto;
- d. Suportar a definição dos recursos materiais e humanos e os treinamentos necessários para a realização do projeto;
- e. Negociar prazos e ações conjuntas com outras unidades intervenientes (interfaces);
- f. Identificar os riscos envolvidos no projeto e mantê-los sob controle;
- g. Controlar e avaliar o desenvolvimento dos trabalhos, adotando metodologia e ferramentas próprias para gestão de projetos;
- h. Tomar providências preventivas e corretivas e, caso seja necessário, ajustar o plano do projeto negociando com clientes e fornecedores envolvidos;
- i. Informar o desempenho, bem como as ações executadas e as novas ações planejadas, atualizando o andamento do projeto;
- j. Sugerir metodologias, melhores práticas e normas de gerenciamento de projeto.

7.3.10.2 A **CONTRATADA** deverá manter um Analista de Processos alocado em tempo integral nas dependências do MC, responsável por:

- a. Mapear os processos de trabalho;
- b. Propor melhorias aos processos de trabalho;
- c. Apoiar a implantação dos processos de trabalho;
- d. Criar indicadores para os processos de trabalho;
- e. Atender às demandas das áreas de negócio quanto ao mapeamento, manutenção, implantação ou monitoramento dos processos de trabalho;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- f. Extrair as boas práticas dos processos de trabalho;
- g. Consolidar as coleções de boas práticas;
- h. Monitorar a implantação e execução dos processos de trabalho a partir dos indicadores.

### 7.3.11 Elementos para a Prestação de Serviço e Contratos de Níveis de Serviço

- 7.3.11.1 Cada incidente registrado deve ter uma prioridade de tratamento definida. Esta prioridade define a ordem de tratamento dos incidentes, bem como outras questões relativas ao atendimento do incidente, como o tempo de recuperação.
- 7.3.11.2 A combinação de impacto e urgência define os níveis de prioridade, conforme Figura 02:

		<b>Prioridade</b>		
<b>Impacto</b>	Alto	3	2	1
	Médio	4	3	2
	Baixo	5	4	3
		Baixa	Média	Alta
		<b>Urgência</b>		

Figura 02: Prioridade definida pelo Impacto e pela Urgência.

- 7.3.11.3 O impacto é a medida de extensão, o tamanho da degradação que o incidente está provocando à organização. A urgência mede a velocidade necessária com que o incidente deve ser solucionado. Dessa forma tem-se cinco prioridades:
- P1 – Prioridade 1 – Prioridade Máxima;
  - P2 – Prioridade 2 – Prioridade Alta;
  - P3 – Prioridade 3 – Prioridade Média;
  - P4 – Prioridade 4 – Prioridade Baixa;
  - P5 – Prioridade 5 – Prioridade Mínima.
- 7.3.11.4 Os critérios para definição do impacto que os incidentes causam à organização são os seguintes:
- Impacto Alto:
    - Incidentes reportados por usuários ligados ao Gabinete do Ministro e as Secretarias;
    - Incidentes que afetam os serviços essenciais prestados pela organização de TI ao MC;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- Impacto Médio:
    - Incidentes reportados por usuários ligados às coordenações gerais ou outras coordenações do MC;
    - Incidentes que afetam outros serviços prestados pela organização de TI ao MC (que não sejam essenciais), desde que afetem todos ou a maior parte dos usuários da organização.
  - Impacto Baixo:
    - Incidentes reportados por outros usuários do MC (que não ligados à presidência, diretorias, coordenações gerais ou outras coordenações);
    - Incidentes que afetam outros serviços prestados pela organização de TI ao MC (que não sejam essenciais), desde que afetem a menor parte dos usuários da organização.
- 7.3.11.5 Os critérios para definição da urgência de tratamento dos incidentes são apresentados à seguir:
- Urgência Alta:
    - Reporte de falha que impede a continuidade do serviço prestado pela organização de TI, para o qual não exista solução alternativa conhecida para que o usuário continue realizando o serviço.
  - Urgência Média:
    - Reporte de falha que afeta a continuidade do serviço prestado pela organização de TI, para o qual exista solução alternativa conhecida para que o usuário continue realizando o serviço.
  - Urgência Baixa:
    - Incidente que não configura falha em serviço prestado pela organização, como por exemplo, requisições de serviço cujos procedimentos ainda não estão definidos ou dúvidas.
- 7.3.11.6 A empresa contratada deve prestar um serviço com qualidade. Para tanto são estabelecidas regras, critérios e metas para os serviços prestados, por meio da definição de métricas, garantindo transparência no relacionamento entre o cliente e o setor responsável pela prestação dos serviços.
- 7.3.11.7 O Gerenciamento de incidentes participa no atendimento com duas métricas normalmente definidas como:



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

7.3.11.7.1 Tempo de atendimento de incidentes: é o tempo dentro do qual a CAU deve fazer o registro e classificação dos Incidentes. Vide Tabela 02;

7.3.11.7.2 Tempo de recuperação: é o tempo dentro do qual o incidente deve ser resolvido e o serviço restabelecido ao colaborador. Este tempo é função da prioridade de tratamento definida para o incidente durante sua classificação, de acordo com os critérios definidos de priorização e deve ter sua contabilização iniciada a partir do final da classificação do incidente. Vide Tabela 03.

Tempo de atendimento:

<b>Medida</b>	<b>Meta</b>	<b>Descrição</b>
Tempo corrido, dentro do Período de Suporte definido.	15 min	Tempo decorrido entre a detecção, registro e classificação do incidente, no Help Desk.

Tabela 02: Tempo de atendimento.

Tempo de recuperação:

<b>Medida</b>	<b>Meta</b>	<b>Descrição</b>
Tempo corrido, dentro do Período de Suporte definido.	Função da prioridade (P): P1: 3 horas úteis P2: 4 horas úteis P3: 6 horas úteis P4: 8 horas úteis P5: 12 horas úteis	Tempo decorrido entre a escalação e a resolução do incidente. Não contada sua escalação para o 4º nível de atendimento.

Tabela 03: Tempo de recuperação.

7.3.11.8 Período de suporte: período definido de suporte para o serviço prestado pela organização de TI. É neste período que são feitos os atendimentos dos incidentes reportados pela organização.

7.3.12 O horário de funcionamento do MC segue os demais órgãos públicos no Distrito Federal. Com o intuito de dar apoio aos colaboradores que têm necessidade de prolongar o horário de trabalho, a CGTI tem um horário de suporte entre 8h00 e 19h00, de segunda a sexta feira. Eventualmente é necessário que a coordenação dê apoio aos colaboradores que necessitam realizar tarefas nos dias de sábado, domingo e feriado. Nesses casos, será comunicado à empresa prestadora de serviços os horários de plantão e a estimativa de colaboradores que necessitarão de apoio;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 7.3.13 Para que o gerenciamento de incidentes cumpra as metas estipuladas de tempo de atendimento e resolução de incidentes, o processo prevê a organização da equipe de suporte e atendimento de incidentes em níveis de atendimento, da seguinte forma:
- 1º. Nível: tem a função de resolver os incidentes não apenas tomando como fonte as pesquisas em bases de conhecimento, mas também por possuir profissionais com conhecimento para tentar resolver incidentes de itens de configuração de hardwares e softwares (Help Desk);
  - 2º. Nível: técnicos do Atendimento Local ao Usuário;
  - 3º. Nível: áreas especialistas destacando profissionais para a resolução de incidentes quando necessário;
  - 4º. Nível: fornecedores externos, que terão dentro de seus contratos com o MC, regras estabelecidas para o tratamento de incidentes, quando forem solicitados.
- 7.3.14 Somente os três primeiros níveis devem ser contemplados no escopo dos serviços a serem prestados, conforme objeto descrito no Lote 02;
- 7.3.15 Em adição aos níveis de serviço acima mencionados, a contratada deverá garantir que a satisfação do usuário MC não seja inferior a 80%, em pesquisa mensal realizada de acordo com o método estabelecido pelo MC, e que a disponibilidade dos serviços de rede não seja menor que 96% do tempo total de cada mês. O não cumprimento desses níveis de serviço acarretará uma diminuição no valor de recebimento de acordo com a formula abaixo;

**Reduções de recebimento por não cumprimento dos Níveis de Serviço**

- 7.3.16 Independente de outras reduções ou penalidades previstas em contrato entre as partes, caso a contratada não atinja os indicadores e metas de qualidade (limites aceitáveis), estará sujeita a uma redução no valor a ser percebido, conforme a seguir;
- 7.3.17 Redução do Recebimento Total:

$$PerTot_{red} = [1 + \ln(3^{M-1})][\%Falha_{(1)} + \%Falha_{(2)} + \%Falha_{(3)} + \%Falha_{(4)}]$$

Onde: M equivale ao número de meses que o indicador apresentar resultado inferior ao CNS (Contratos de Níveis de Serviço) estipulado;

- 7.3.18 Os percentuais de falha (%Falha(x)) dos Grupos de Serviços 1, 2, 3 e 4 são definidos de acordo com os pesos e as formulas apresentadas na Tabela 04 a seguir:

Grupo de Serviço Avaliado	Peso	Fórmula de %falha
1 – Help Desk.	0,2	$\%Falha_{(1)} = \left[ \left( \frac{N_{nr}}{N_{ct}} \right) - 0,7 \right] \times 20 *$



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

2 – Atendimento Local ao Usuário; Operação de Datacenter; Administração, Operação e Monitoramento de Ativos de Rede; Administração de Banco de Dados.	0,45	$\%Falha_{(2)} = \left[ \frac{N_{nr}}{(N_{ct} - N_{nr \text{ helpdesk}})} \right] \times 45$
3 – Qualidade do Atendimento (Grau de satisfação do Usuário).	0,2	$\%Falha_{(3)} = \left[ \left( \frac{N_{sn}}{N_{ct}} \right) - 0,2 \right] \times 20 *$
4 – Disponibilidade dos serviços de rede.	0,15	$\%Falha_{(4)} = \left[ \left( \frac{N_{hf}}{N_{hm}} \right) - 0,04 \right] \times 15 *$
<p style="text-align: center;">*Quando as formulas de falha (%Falha(x)) forem negativas, será utilizado o valor 0 (zero) na formula de Redução do Percebimento Total.</p>		

Tabela 04: Fórmula de %falha por Grupo de Serviço.

Onde:  $N_{nr}$  equivale ao numero de chamados não resolvidos dentro do Nivel de Serviço em questão,  $N_{ct}$  equivale ao número total de chamados abertos no período,  $N_{sn}$  equivale ao número total de pesquisas de satisfação negativas no período em questão,  $N_{hf}$  equivale ao número de horas de falha da disponibilidade de qualquer serviço de rede e  $N_{hm}$  equivale ao número total de horas do mês em questão.

7.3.19 Após a segunda recorrência, o MC se reserva a aplicar as penalidades e multas previstas em contrato.

#### 7.4 Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade

7.4.1 Os serviços relacionados a estes Lotes serão executados nas dependências do MC, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, em caso de necessidade o MC poderá convocar, em caráter excepcional, os empregados da contratada para executarem tarefas fora do horário indicado, durante finais de semana e feriados;

7.4.2 A critério do MC poderá ocorrer, eventualmente, deslocamento de funcionário da **CONTRATADA** para outros estados da federação onde o MC disponha de instalações próprias ao desempenho das suas atribuições institucionais. Nessa hipótese, a **CONTRATADA** proverá os meios de transporte, hospedagem e alimentação dos técnicos designados, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referencia;

7.4.3 Para melhor atender a Instrução Normativa nº 2/2008/MPOG/SLTI art. 31: “O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercidos por um representante da Administração, especialmente designado na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/93 e do art. 6º do Decreto nº 2.271/97;”



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- 7.4.4 A fase de Gerenciamento do Contrato visa acompanhar e garantir a adequada prestação dos serviços durante todo o período de execução do contrato, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 04/2008 e alterações advindas da Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 04/2010;
- 7.4.5 Com base no art. 67 da Lei 8.666/93, que diz em seu caput: “A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição;”
- 7.4.6 A **CONTRATADA** deverá suprir, o Gestor e o Fiscal dos contratos relacionados à Tecnologia da Informação, de informações pertinentes, como, no mínimo:
- a. Manter atualizado um histórico de registro de ocorrências e acontecimentos, formais e informais, pertinentes e relativos a cada contrato. Sendo, contudo, o histórico do Gestor do Contrato o registro principal;
  - b. Relatório mensal sobre a quantificação e qualidade dos serviços prestados pelas outras contratadas, tendo por parâmetro os resultados previstos nos contratos;
  - c. Relatório semanal sobre a execução dos cronogramas dos contratos, associando a workflows;
  - d. Identificar e documentar workflows novos e já existentes;
  - e. Relatório semanal sobre a execução financeira dos contratos;
  - f. Relatório semanal sobre a execução das demandas;
  - g. Relatório mensal, ou quando conveniente, sobre o desempenho do pessoal da contratada, sugerindo a substituição de pessoal ou nova topologia de alocação, quando adequado, devido a caráter técnico;
  - h. Alertar o Gestor quanto aos riscos previstos na Análise de Riscos do Contrato, e a outros, se identificados;
  - i. Avaliação de problemas e ajustes dos contratos;
  - j. Propor Plano de Inserção de novas Contratadas;
  - k. Propor Plano de Transição entre novas Contratadas;
  - l. Realizar relatórios com medições/contagens/logs, segundo métricas estabelecidas, quando solicitada, ou de acordo com a periodicidade requerida pela Contratante;
  - m. Relatório com os indicadores de Análise de Valor Agregado dos projetos de TI do MC, no modelo do PMBOK;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- n. Registrar reclamações, críticas e sugestões dos empregados das Contratadas.
- 7.4.7 Os serviços de controle de qualidade vão muito além da simples validação com base em boas práticas e modelos de referência, pois envolvem também a análise de aderência e o nível de conformidade com os processos de negócio e a visão estratégica adotada pelo **CONTRATANTE**;
- 7.4.8 Deverá contar com uma equipe multidisciplinar, composta de profissionais com vasta experiência, o que lhes permitirá atuar em vários segmentos de negócio perpetuando elevado nível de capacitação técnica em avaliação e auditoria e controle de sistemas em TI;
- 7.4.9 Os serviços deste Lote serão executados por profissionais com experiência em áreas relacionadas ao controle de qualidade de TIC, associadas a um quantitativo de horas mensais de trabalho, pagos por OS, desde que apresentadas todas as informações requeridas;
- 7.4.10 A prestação dos serviços técnicos neste Lote envolve as seguintes áreas:
- 7.4.10.1 Aferição dos resultados, níveis de serviço e metrificação dos pontos de função das atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas (Fábrica de Software), contempladas no Lote 01;
- 7.4.10.2 Aferição dos resultados e níveis de serviço das atividades, avaliação de resultados e proposição de metas de Sustentação do Ambiente de TIC no MC contempladas no Lote 02;
- 7.4.10.3** Relatórios de progresso das atividades **CONTRATADAS**.
- 7.4.11 Atividades do Lote 03 relacionadas ao Lote 01:

**Administração de Dados**

- 7.4.11.1 Com o auxílio de uma lista de conferência (checklist) o auditor obtém informações a respeito do modelo de dados (MER), no que diz respeito à estrutura dos dados. Exemplo de itens que podem fazer parte de um checklist de auditoria:
- a. Normalização de dados e compartilhamento de dados corporativos;
  - b. Melhoria de performance das aplicações devido a normalização/desnormalização de dados e índices;
  - c. Integridade de valor e referencial, regras de negócio representadas através de cardinalidade e grau de relacionamentos, valor padrão, regra de validação para coluna e/ou tabela;
  - d. Qualidade e confiabilidade dos dados - conjunto de processos que visa garantir que os dados armazenados sejam: corretos, precisos,



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- consistentes, completos, integrados, aderentes às regras de negócio e aos domínios estabelecidos;
- e. Segurança da informação necessária a classificação da informação pelo gestor funcional estabelecendo os critérios de confiabilidade, integridade e disponibilidade;
  - f. Dicionário de dados deve refletir o significado e conhecido pela organização (Ministério) sobre o dado, sem ambigüidade;
  - g. Estabelecimento e unificação da nomenclatura de objetos de banco de dados;
  - h. Publicar dicionário de dados aos gestores funcionais e equipes técnicas, através de acesso ao repositório ou páginas da intranet;
  - i. Análise e descrição geral de dados, na definição do modelo conceitual, no projeto lógico do Banco de Dados e ainda na análise funcional dos dados, ou seja, aderência às regras de negócio;
  - j. Homologação dos modelos de dados desenvolvidos pela equipe técnica de negócio;
  - k. Definição de procedimentos e padrões a serem utilizados pelas equipes técnicas;
  - l. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

#### **Arquitetura de Software**

- 7.4.11.2 O Auditor de Arquitetura tem como função averiguar se os projetos entregues contemplam todos os requisitos definidos na Especificação de Arquitetura de Software. Tem também como função averiguar se os componentes atuais realizam suas tarefas e que os mesmo satisfaçam as necessidades dos softwares. Deve sugerir também solicitações de refatoração/exclusão/expansão dos componentes;

#### **Documentação – Realização**

- 7.4.11.3 O Auditor deve averiguar se a realização contempla a arquitetura utilizada no sistema, também deve Averiguar se os atores e as entidades especificadas estão condicentes com o documento de Caso de Uso, deve observar também se os fluxos tanto principal quanto os alternativos estão representados.O auditor ainda deve averiguar se o Modelo de Classe está claro e não contem nenhuma inconsistência;

#### **Documentação – Caso de Uso**

- 7.4.11.4 O Auditor deve observar se o caso de uso segue o documento de Especificação de Caso de Uso. Também deve averiguar se o fluxo



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

está claro e sem margem para ambigüidade; o fluxo deve contemplar todos os aspectos do caso de uso de modo que seu objetivo seja facilmente identificado pelo leitor; o auditor deve averiguar também se as regras de negocio estão coesas e seguem o template especificado;

#### **Teste de Qualidade de Software**

7.4.11.5 Auditoria de Qualidade de Software deve contemplar:

- a. Averiguar e validar se o que foi desenvolvido está de acordo com o que foi especificado;
- b. Averiguar se o sistema atende aos padrões de software adotado no órgão;
- c. Averiguar se os tickets de registros de erros abertos nos primeiros ciclos de teste continuam se repetindo nos demais ciclos;
- d. Se a cada iteração o sistema reduz a quantidade de erros primários;
- e. Averiguar as não-conformidades com padrões de navegabilidade entre outros itens que refletem na qualidade do produto, como desempenho e performance;
- f. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

#### **Métrica de Software**

7.4.11.6 O auditor de métrica de software tem como atribuição averiguar se a quantidade de pontos de função é equivalente ao definido no projeto inicial, se a variação está dentro dos padrões de mercado. Tem também como atribuição, averiguar se essa quantidade é a mesma cobrada pela empresa do Lote 01, no que tange:

- a. Contagem de pontos de função que serão utilizados no projeto;
- b. Número de pessoas necessárias em um módulo do software;
- c. Esforço para a realização de uma tarefa;
- d. Tempo para a realização de uma tarefa;
- e. Custo para a realização de uma tarefa;
- f. Grau de satisfação do cliente;
- g. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

### **7.4.12 Atividades do Lote 03 relacionadas ao Lote 02**

#### **7.4.12.1 Normatização**



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- a. Levantar serviços que são executados pela **CONTRATADA**;
- b. Propor metas (níveis de serviço) para cada um dos serviços levantados;
- c. Analisar e propor mudanças nas normativas existentes;
- d. Analisar e propor mudanças nos fluxos e processos da coordenação;
- e. Averiguar se os serviços executados estejam em conformidade com as boas práticas vigentes de mercado;
- f. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

#### 7.4.12.2 Atendimento ao usuário

- a. Propor metas (níveis de serviço) para resolução dos serviços, incidentes e problemas;
- b. Executar e analisar a medição dos níveis de serviço;
- c. Executar e analisar a satisfação dos usuários;
- d. Propor mudanças no atendimento com a finalidade de melhorar o serviço e o desempenho da equipe;
- e. Análise das informações apuradas para identificação de problemas e riscos;
- f. Elaboração de parecer técnico com apresentação dos pontos falhos e dos riscos potenciais encontrados;
- g. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

#### 7.4.12.3 Sustentação de Infra Estrutura

- a. Executar e analisar a medição dos níveis de serviço de desempenho e disponibilidade;
- b. Auditar a segurança física e lógica dos servidores, verificando falhas e vulnerabilidades;
- c. Acompanhar os projetos em execução;
- d. Executar a análise de risco dos novos projetos;
- e. Propor mudanças para a melhoria de todos os itens auditados;
- f. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

<b>8</b>	<b>MÉTRICAS, PRAZOS DE EXECUÇÃO E NÍVEIS DE SERVIÇOS</b>
----------	--



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

## 8.1 Lote 01 - Desenvolvimento e Evolução de Sistemas

### 8.1.1 Desenvolvimento de Sistemas

8.1.1.1 O esforço para as atividades de desenvolvimento dos sistemas será baseado no processo de contagem de Pontos de Função, na modalidade ESTIMADA, conforme a proposta apresentada pela técnica NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association), em complemento às formas apresentadas pelo Manual de Práticas de Contagens de Pontos de Função (CPM) do IFPUG (International Function Point Users Group).

8.1.1.2 Consideram-se todos os Pontos de Função aqui referidos como Pontos de Função não ajustados.

8.1.1.3 A contagem ESTIMADA para o desenvolvimento de sistemas será realizada com base nos seguintes passos:

- a. Identifica-se as funções de dados (Arquivos Lógicos Internos – ALI’s e Arquivos de Interface Externa – AIE’s) mantidas e referenciadas pela aplicação;
- b. Identifica-se as funções de transação (Entradas Externas – EE’s, Consultas Externas – CE’s e Saídas Externas – SE’s);
- c. Calcula-se o total de Pontos de Função não ajustados por meio da seguinte fórmula:

$$PF = (10 \times n^{\circ} \text{ ALI's}) + (7 \times n^{\circ} \text{ AIE's}) + (4 \times n^{\circ} \text{ EE's}) + (5 \times n^{\circ} \text{ SE's}) + (4 \times n^{\circ} \text{ CE's}).$$

8.1.1.4 Mais detalhes sobre este tipo de contagem podem ser obtidos no link:

<http://www.fattocs.com.br/traduzido/earlyfpa.asp>

### 8.1.2 Evolução de Sistemas

8.1.2.1 Os Pontos de Função das manutenções evolutivas, adaptativas e perfectivas serão obtidos a partir da soma dos Pontos de Função das funcionalidades incluídas, das funcionalidades alteradas e das funcionalidades excluídas.

8.1.2.2 Para esses tipos de manutenção, cujas contagens de Pontos de Função sejam iguais ou superiores a 30% (trinta por cento) do número total de Pontos de Função estimados para o sistema em questão, haverá desconto na contagem dos Pontos de Função, na seguinte proporção:

- a. Alteração de funcionalidade (Pontos de Função alterados): serão contados 70% (setenta por cento) dos Pontos de Função das funcionalidades;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- b. Exclusão de funcionalidade (Pontos de Função excluídos): serão contados 50% (cinquenta por cento) dos Pontos de Função das funcionalidades;
- c. Funcionalidades incluídas (Pontos de Função incluídos): não haverá desconto, ou seja, serão contados 100% (cem por cento) dos Pontos de Função das funcionalidades.

8.1.2.3 A versão a ser utilizada na estimativa do tamanho do sistema que sofrerá a manutenção, para efeito do cálculo dos descontos, é a versão original do sistema desenvolvido pela **CONTRATADA** ou aquela objeto da última Manutenção Evolutiva, Adaptativa ou Perfectiva realizada pela Fábrica de Software;

8.1.2.4 No caso de manutenções corretivas, a **CONTRATADA** se obriga a realizar as correções sem ônus para o MC, até o limite da garantia estabelecida em sua Proposta de Preços. Caso o sistema a ser corrigido tenha sido desenvolvido pelo MC ou por outro fornecedor, e nunca tenha sido mantido pela **CONTRATADA**, a contagem dos pontos de função, relativos à correção, serão calculados de forma integral, para efeito da emissão da OS, não havendo qualquer desconto para esta contagem;

8.1.2.5 Quando ocorrer, a pedido da CGTI do MC, a necessidade de alteração dos requisitos durante o trabalho de desenvolvimento de um sistema, objeto de uma OS, esta alteração não será tratada como uma manutenção, mas sim como mera substituição dos requisitos de um sistema. Neste caso, haverá um acréscimo no total de HST previstas inicialmente para a análise de requisitos, na razão da alteração a ser efetuada, e a contagem dos Pontos de Função feita originalmente para as atividades de construção do sistema será substituída por outra, com base na nova versão do conjunto de requisitos, composta exclusivamente pelos requisitos originais não alterados, pelos requisitos alterados e pelos requisitos incluídos;

### **8.1.3 Prazos para Execução dos Serviços**

8.1.3.1 Os prazos para a execução das atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas, pela Fábrica de Software, serão estabelecidos de 2 (duas) formas:

- a. Análise de Requisitos e manutenção de sistemas - com base nas HST **CONTRATADAS** especificamente para essa atividade; e
- b. Demais atividades de desenvolvimento - no prazo apurado em função do tamanho do serviço em Pontos de Função.

8.1.3.2 As Ordens de Serviço para a execução dos serviços pela Fábrica de Software, a partir da fase de Análise e Projeto, serão emitidas com base na quantidade de Pontos de Função, apurados de acordo com os critérios estabelecidos nos itens 6.1.1 e 6.1.2. O prazo máximo



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

para a conclusão dos serviços discriminados em uma OS terá como referência a Tabela 05 a seguir:

<b>Prazos de atendimento para desenvolvimento de sistemas</b>		
<b>Tamanho do serviço em Pontos de Função</b>	<b>Prazo máximo para início (em dias)</b>	<b>Prazo máximo para conclusão (em dias)</b>
1 – 150	A partir da aprovação da OS	45
151 – 300	7	90
301 – 450	7	135
451 – 600	7	180
601 – 750	15	220
751 – 1000	15	300
Acima de 1000	30	360

Tabela 05: Prazos máximos para o desenvolvimento de sistemas por faixa de pontos de função.

<b>Prazos de atendimento para manutenção corretiva de sistemas</b>			
<b>Criticidade</b>	<b>Característica</b>	<b>Início de Atendimento</b>	<b>Conclusão de Atendimento (*)</b>
Alta	Incidente com paralisação do sistema ou comprometimento grave de dados, processo ou ambiente	Imediatamente	Em até 2 horas corridas a partir do início do atendimento
Média	Incidente sem paralisação do sistema, mas com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente	Em até 2 horas corridas depois de informado o incidente à CONTRATADA	Em até 4 horas corridas a partir do início do atendimento
Baixa	Incidente sem paralisação do sistema, com pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente	Em até 4 horas corridas depois de informado o incidente à CONTRATADA	Em até 6 horas corridas a partir do início do atendimento

(\*) O prazo poderá ser estendido mediante contato e justificativa apresentada pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE.

Tabela 06: Prazos de atendimento para manutenção corretiva de sistemas.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

<b>Prazos de atendimento para documentação de sistemas</b>		
<b>Tamanho do serviço em Pontos de Função</b>	<b>Prazo máximo para início (em dias)</b>	<b>Prazo máximo para conclusão (em dias)</b>
1 - 50	5	21
51 - 100	5	24
101 - 200	7	33
201 – 400	7	48
401 – 600	7	57
601 – 800	10	66
801 – 1000	10	75
Acima de 1000	20	150

Tabela 07: Prazos de atendimento para documentação de sistemas

8.1.3.3 A Fábrica de Software poderá solicitar um prazo adicional, quando fatos supervenientes venham a interferir, efetivamente, no atendimento da demanda;

8.1.3.4 Os prazos acima estabelecidos para a as atividades de desenvolvimento de sistemas poderão ser reduzidos, de comum acordo, até o limite de 20% (vinte por cento), mediante justificativa e formalização na OS;

8.1.3.5 Para fins de conversão dos pontos de função para HST, caso seja necessário, o MC estará usando como padrão a seguinte forma:

- 01 (um) Ponto de função = 12 Horas.

8.1.3.6 O atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos na OS resultará na aplicação das penalidades previstas em contrato, conforme explicitado no Edital, sendo garantida a defesa por parte da **CONTRATADA**;

#### **8.1.4 Contrato de Níveis de Serviços (CNS)**

8.1.4.1 A prestação dos serviços será executada dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo MC, de acordo com os prazos descritos na Tabela 05 do item 8.1.3.2. e no Anexo IV deste termo;

## **8.2 Lote 02 – Sustentação do Ambiente de TIC**

### **8.2.1 Prazos para Execução dos Serviços**



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

8.2.1.1 A prestação dos serviços de sustentação do ambiente de TIC será realizada pelo prazo de 12 (doze) meses, mediante emissão da OS correspondente, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com o que estabelece a legislação vigente;

8.2.2 Contrato de Níveis de Serviço (CNS)

8.2.2.1 A prestação dos serviços será executada dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo MC, de acordo com os níveis de serviços descritos no item 7.3;

**8.3 Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade**

8.3.1 Prazos para Execução dos Serviços

8.3.1.1 A prestação dos serviços de sustentação do apoio ao controle de qualidade de TIC será realizada pelo prazo de 12 (doze) meses, mediante emissão da OS correspondente, podendo ser renovado, de acordo com o que estabelece a legislação vigente;

8.3.1.2 Os serviços serão dimensionados com base nas HST necessárias para realizar os serviços solicitados, contratadas com a LICITANTE vencedora do Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade, observado as especialidades profissionais abrangidas por este Lote;

8.3.2 Fiscalização dos Serviços

8.3.2.1 A prestação dos serviços objeto deste Lote será executada dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo MC, e fiscalizados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação.

<b>9 DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS</b>
---------------------------------------

**9.1 Lote 01 - Desenvolvimento e Evolução de Sistemas**

9.1.1 Para atender à demanda existente, o MC contratará os serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, na modalidade fábrica de software, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, estimando 22.800(vinte e dois mil e oitocentas horas) horas/ano para Manutenção e Evolução de sistemas e de 7.400 (sete mil e quatrocentos) pontos de função/ano, de acordo com os critérios estabelecidos neste TR;

9.1.2 O MC entende que a Análise de Requisitos dos projetos, já está contemplada dentro da definição da métrica de contagem do Ponto de Função;

**9.2 Lote 02 – Sustentação do Ambiente de TIC**

9.2.1 Para atender à demanda existente, o MC contratará os serviços de sustentação do Ambiente de TIC, que deverá ser dimensionado para atender a todos os serviços referidos no item 7.7. e seus subitens, atendendo ao CNS, deste termo de referência;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

### 9.3 Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade

9.3.1 Para execução dos serviços de Apoio ao Controle de Qualidade dos serviços contratados pelo MC, foram estimados os seguintes quantitativos de profissionais e volumes de horas/ano, apresentados na Tabela 06:

<b>Categoria de Serviço</b>	<b>Nível</b>	<b>Qtde.</b>
Analista de Controle de Qualidade	Pleno	02
Analista de Controle de Qualidade	Sênior	02

Tabela 06: Estimativa de Postos de Serviço Necessários

9.3.2 Exatamente por haver diferenças em relação aos períodos de prestação de serviços por postos de trabalho, remunerados por horas trabalhadas, é que o Tribunal de Contas da União – diante da impossibilidade de estabelecer uma regra fixa para tais casos – proferiu a decisão transcrita a seguir:

Acórdão nº. 1237/2007 - Primeira Câmara

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de representação, ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão da Primeira Câmara, diante das razões expostas pelo Relator e com fundamento nos arts. 1º, inciso II, da Lei 8.443/1992, e art. 1º, inciso XXVI, do Regimento Interno/TCU, em:

9.1. conhecer da representação, uma vez preenchidos os requisitos de admissibilidade previstos no art. 113, § 1º, da Lei 8.666/1993, e no art. 237, inciso VII, do Regimento Interno/TCU, para, no mérito, considerá-la parcialmente procedente;

9.2. determinar ao INEP que nos procedimentos licitatórios futuros:

9.2.1. adote divisor compatível com a jornada de trabalho pretendida para se chegar ao valor da hora trabalhada e ajuste a cláusula de pagamento de forma a não dar margem a dúvidas sobre como ocorrerá a retribuição pelos serviços prestados e o regime de execução contratual, observadas as definições constantes do art. 6º da Lei nº 8.666/1993;

9.3.3 As quantidades mensais são estimadas e o MC poderá, respeitados os limites dos valores contratados, transformar parte das horas **CONTRATADAS** de uma categoria de serviço em outra, ou não usar a totalidade das horas previstas;

9.3.4 O MC somente pagará os serviços efetivamente prestados em cada mês, apurados ao final destes e descontadas eventuais penalidades previstas, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos;

9.3.5 Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante emissão de OS, sendo todo o efetivo lotado nas instalações do MC;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 9.3.6 Para atender à demanda existente, o MC contratará os serviços de Apoio ao Controle de Qualidade, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, estimando-se a utilização de até 9.000(nove mil) horas/ano de acordo com os critérios estabelecidos neste TR;
- 9.3.7 O não cumprimento dos prazos da OS aprovada, acarretará em multa de 1,5% (um virgula cinco por cento) ao dia de atraso, sobre o valor de percebimento da OS.

## 10 PERFIS PROFISSIONAIS

- 10.1 Com vistas ao atendimento da prestação de serviços, a **CONTRATADA** deverá dispor de pessoal qualificado dentro do perfil de cada categoria profissional conforme detalhamento a seguir.
- 10.2 O idioma falado e escrito na prestação de serviços é o português (Brasil).
- 10.3 De um modo geral, a não ser quando excetuado para perfis profissionais específicos, a prestação de serviços se dará no regime de 8 (oito) horas diárias de trabalho, num máximo estimado de 168 (cento e sessenta e oito) horas mensais, respeitando o horário de trabalho do MC, qual seja de 8h às 19h.
- 10.4 A comprovação dos perfis dos profissionais que vierem a ser alocados à prestação de serviços, mediante OS, será feita da seguinte maneira:
- 10.4.1 **Experiência** - por meio de registros em carteira ou contrato de trabalho ou declaração de empresas ou órgãos onde tenha trabalhado; pode ser com tempo determinado ou sem tempo determinado, conforme especificado na descrição do perfil;
- 10.4.2 **Conhecimento** - certificado de cursos técnicos ou disciplinas cursadas afins com os conteúdos solicitados ou comprovação de uso prático em serviço por pelo menos seis (6) meses mediante declaração da empresa ou órgão;
- 10.4.3 **Conhecimento Básico** – são conhecimentos desejados, mas não mandatórios; caso se verifiquem, devem apenas constar do currículo do profissional;
- 10.4.4 **Certificação** - certificado emitido por instituição de reconhecimento público; a apresentação de certificação poderá requerer, complementarmente, a critério da **CONTRATADA**, a realização de prova prática.
- 10.5 Além dos requisitos mencionados em cada perfil, são desejadas, conforme a atividade a ser desempenhada, as seguintes habilidades: liderança, foco no usuário dos serviços prestados e nos resultados, capacidade de trabalhar em equipe, capacidade de formulação, capacidade de negociação, atenção, pró-atividade, bem como habilidade de comunicação oral.
- 10.6 Nas situações em que o profissional não conseguir obter declarações de empresas onde tenha desempenhado atividades técnicas muito específicas, serão aceitas declarações do próprio técnico, podendo, nessas situações, ser submetido à prova prática, a critério do MC.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 10.7 Todos os aspectos de recrutamento, verificação dos currículos, seleção, avaliação de conhecimentos e habilidades, contratação e gestão de pessoas envolvidos na prestação de serviços são encargos exclusivos da **CONTRATADA**.

**11 GARANTIA DOS SERVIÇOS EXECUTADOS**

- 11.1 Os trabalhos executados pela **CONTRATADA** terão garantia total durante o período de vigência do contrato e de 6 (seis) meses após o encerramento do contrato, comprometendo-se a **CONTRATADA** a efetuar as necessárias correções sem ônus adicionais para o MC, mesmo que o tempo para a correção ultrapasse este período.
- 11.2 Durante este período, qualquer defeito no sistema ou não correspondência aos requisitos especificados deverão ser reparados sem ônus para o MC. A garantia deverá incluir todos os sistemas desenvolvidos e todas as ferramentas utilizadas no projeto, sejam elas livres ou licenciadas. As manutenções poderão ser motivadas por eventuais impropriedades detectadas nos procedimentos desenvolvidos. Neste caso, caberá uma decisão conjunta, devidamente documentada, ressaltando os aspectos positivos ou imprescindíveis que justifiquem o empreendimento.

**11.3 SUPORTE TÉCNICO**

- 11.3.1 O suporte técnico do Sistema deverá ser prestado durante todo o período de garantia mediante as condições que se seguem, sem qualquer ônus adicional para o MC;
- 11.3.2 A **CONTRATADA** deverá especificar a equipe encarregada do atendimento e do suporte técnico do Sistema, fornecendo nomes, telefones, fax e endereços eletrônicos (e-mail) para o encaminhamento de chamadas remotas da equipe do MC;
- 11.3.3 Será efetuado mediante contato telefônico e on site, dependendo da necessidade, a critério da equipe do MC, para:
- 11.3.3.1 Resolução de problemas, dúvidas de configuração e utilização do sistema;
- 11.3.3.2 Correção de erros de quaisquer etapas do processo de desenvolvimento ou implantação, inclusive a reparação de dados e problemas em outros sistemas integrados ao mesmo afetado pelo erro;
- 11.3.3.3 Prover solução de problemas críticos reportados no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, em dias úteis, contadas do momento em que for efetuada a chamada, independente de registro ou não pelos atendentes na empresa;
- 11.3.3.4 Instalação e configuração de novas versões do sistema, com a correção dos erros detectados, e também a entrega da documentação atualizada das alterações efetuadas no aplicativo.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

## 12 TREINAMENTO

- 12.1 O treinamento no uso dos sistemas deverá ser viabilizado conforme Plano de Treinamento que deverá ser fornecido durante a Fase de Transição, em eventos específicos de capacitação, no que couber, e consubstanciada em documentos técnicos ou manuais específicos, sem ônus para o MC.
- 12.2 A contratada deverá elaborar plano de treinamento conforme descrição abaixo:
- a) Definição do Público Alvo, Multiplicadores e Equipe de Suporte.
  - b) Definição da Programação e Carga Horária.
  - c) Elaboração da Proposta de Conteúdo do Treinamento.
  - d) Homologação da Proposta pelo usuário gestor.
  - e) Elaboração de Material e Agenda do Treinamento.
  - f) Elaboração de Questionário de Avaliação do usuário
  - g) Elaboração de Pesquisa de satisfação do usuário sobre o Treinamento aplicado.
- 12.3 O Plano de Treinamento deverá ser previamente aprovado pelos Gestores do MC.
- 12.4 O treinamento a ser ministrado aos usuários finais do sistema deverá focalizar a parte operacional do sistema com todas as suas funcionalidades.
- 12.5 O treinamento direcionado para os técnicos do MC deverá ser focado na solução adotada de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada no desenvolvimento do sistema e também na utilização do mesmo.

## 13 DIREITO AUTORAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 13.1 O MC para todos os efeitos da aplicação da Lei no 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, deverá ser o único proprietário de licença para utilização do sistema, devendo, para tanto, a **CONTRATADA** ceder ao MC, mediante cláusula contratual:
- a) o direito de propriedade intelectual do software desenvolvido, de forma permanente, logo após o recebimento definitivo, permitindo ao MC distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
  - b) o projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, bases de dados, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos gerados na execução do contrato, para instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pelo MC;
  - c) os direitos permanentes de instalação e uso do software, incluindo as licenças de uso das ferramentas de produtividade utilizadas para o desenvolvimento do sistema e necessárias para sua manutenção corretiva e/ou evolutiva e todos os arquivos e programas necessários ao funcionamento do sistema a partir de



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

ambiente computacional único, independentemente do número de servidores, processadores utilizados e de usuários simultâneos;

- d) os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais ao MC;
- e) os direitos a serviços de suporte a instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares durante todo o período de vigência do Contrato, sem ônus adicionais ao MC.

13.2 Desta forma, todos os direitos autorais da solução, documentação, “scripts”, códigos-fonte, bases de dados e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos são do MC, ficando proibida a sua utilização pela **CONTRATADA** sem a autorização expressa do MC.

13.3 A **CONTRATADA** não poderá repassar códigos fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues no projeto, a terceiros, em nenhuma hipótese, ficando responsável juntamente com o MC por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos.

#### **14 DO SIGILO**

14.1 A **CONTRATADA** será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo MC a tais documentos.

#### **15 DA VIGÊNCIA**

15.1 O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo este ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, a critério do Ministério das Comunicações, limitado ao período de 60 meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

#### **16 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

16.1 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 01:

- 16.1.1 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, no mínimo, 30.000 (trinta mil) horas técnicas por ano em Gestão de ambientes computacionais de desenvolvimento, teste, homologação e produção de sistemas informatizados (inclusive de sistemas legados).



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 16.2 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 02:
- 16.2.1 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, no mínimo, 15.000 (quinze mil) horas técnicas por ano em Sustentação de Serviços de Infra-estrutura de TI.
- 16.2.2 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, no mínimo, 15.000 (quinze mil) horas técnicas por ano em Atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação (help desk).
- 16.3 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 03:
- 16.3.1 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, no mínimo, 8.000 (oito mil) horas técnicas por ano em Gestão de Métricas e Qualidade.
- 16.4 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente aos Lote 01, Lote 02 e Lote 03:
- 16.4.1 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o ramo de atividade, e que o ramo corresponda ao Lote ao qual está concorrendo.

## 17 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 17.1 Executar os serviços em conformidade com o solicitado nas Ordens de Serviço (OS) conforme definições desse **TERMO DE REFERÊNCIA** em conformidade com a metodologia, tecnologia e infra-estrutura adotadas pelo MC.
- 17.2 Dar ciência ao MC, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 17.3 Corrigir às suas expensas, todos os defeitos, erros, incorreções, falhas e quaisquer outras irregularidades, imperfeições ou omissões nos serviços executados, observando os prazos estipulados para cada OS e os níveis de Qualidade exigidos, mesmo após o encerramento do contrato, durante o período de garantia estabelecido no item 11.1 deste **TERMO DE REFERÊNCIA**, desde que os fontes, dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alteradas, exceto na hipótese prevista no contrato. Ao não cumprimento desta condição por parte da **CONTRATADA** aplicar-se-á penalidade correspondente.
- 17.4 Dar garantia dos serviços prestados durante a vigência do contrato e pelo período de 06 (seis) meses, contados a partir da data de encerramento do contrato, desde que os fontes dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, ressalvada a hipótese prevista no contrato.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

- 17.5 Assumir como própria, as alterações que o **MC**, em caso de emergência, venha a efetuar nos programas e documentos desenvolvidos pela **CONTRATADA**, sem prejuízo da garantia anteriormente mencionada. Para tanto, quaisquer alterações efetuadas deverão ser comunicadas à **CONTRATADA** até o segundo dia útil subsequente à alteração.
- 17.6 Disponibilizar ao MC as fontes de todos os programas desenvolvidos, bem como as bibliotecas utilizadas e toda a documentação correspondente aos sistemas desenvolvidos em software compatível com os do MC.
- 17.7 Alocar equipe técnica e administrativa para a execução dos serviços objeto deste Contrato, em quantidade suficiente e nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.
- 17.8 Atender prontamente as solicitações do MC para a troca de qualquer profissional que interage com seus empregados seja por motivos de conduta, qualidade dos serviços, produtividade ou conhecimentos técnicos insuficientes.
- 17.9 Disponibilizar equipe técnica suficiente nas fases do projeto, acatando ainda o calendário de feriados anuais e horários de trabalho praticados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação do MC, a fim de manter a continuidade e agilidade dos serviços.
- 17.10 Manter ambiente de hardware e software compatíveis com aqueles especificados pelo MC, inclusive no que diz respeito às versões destes. Esta condição também deverá ser mantida durante o período de Garantia dos produtos desenvolvidos.
- 17.11 As medições de FPA realizadas pela **CONTRATADA** deverão estar de acordo com as regras estipuladas pelo Manual de Práticas de Contagem, versão 4.2.1 da IFPUG (International Function Point User Group).
- 17.12 Executar os serviços, nos prazos definidos, de acordo com os padrões de documentação e qualidade exigidos pelo MC, entregando todos os produtos verificados e livres de erro, inclusive elaborando e executando os testes dos programas confeccionados, consoante com a Metodologia, normas e padrões estabelecidos pelo MC.
- 17.13 O Gerente Técnico da **CONTRATADA** deverá estar disponível em horário comercial, nas dependências do MC, para receber demandas, sempre que solicitada formalmente pelo MC.
- 17.14 Permitir, a técnicos indicados pelo MC, para fins de fiscalização, acesso irrestrito às instalações da **CONTRATADA**, onde estejam sendo realizados os serviços.
- 17.15 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo MC, os quais obriga-se a atender prontamente.
- 17.16 Resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, planejamento de atividades, correção de situações adversas e atendimento imediato das reclamações e / ou solicitações do MC.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 17.17 Para atendimento ao MC, a **CONTRATADA** deverá manter estrutura de atendimento, cujo telefone deverá ser devidamente informado para acionamento do respectivo serviço. Caso o MC entenda necessário, a **CONTRATADA** deverá deslocar o responsável pelo serviço para a sede do MC.
- 17.18 Guardar sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da prestação de serviços, respondendo legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato.
- 17.19 Será vedado à **CONTRATADA** caucionar ou utilizar este Contrato, para qualquer operação financeira.
- 17.20 A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante toda a vigência contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que a habilitaram e qualificaram para a participação no procedimento que resultou neste contrato.
- 17.21 Disponibilizar canal (Internet ou telefone) para recebimento de demandas de manutenção corretiva, em sistemas que estão em produção, 7 dias por semana 24 horas por dia.
- 17.22 A **CONTRATADA** deverá manter alocado em suas dependências um preposto, que deverá ser indicado pela mesma e atuará como representante da empresa e Gestor da **CONTRATADA**.
- 17.22.1 O **CONTRATANTE** se reserva o direito de pedir a substituição do preposto, por qualquer motivo que lhe seja conveniente. Neste caso, a Contratada deverá indicar um novo representante em até 24 horas após o pedido de substituição.

## 18 DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 18.1 Todo e qualquer tipo de atuação ou ação que venha a realizar em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo o MC de qualquer solidariedade ou responsabilidade, bem como pagamento de taxas, impostos e multas.
- 18.2 Adquirir, instalar e customizar sua infra-estrutura tecnológica necessária para desenvolvimento dos serviços contratados.
- 18.3 Treinar sua equipe técnica para uso da infra-estrutura, ferramentas tecnológicas e padrões necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados.
- 18.4 Todas as perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nas informações do MC, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.
- 18.5 Todos os danos em equipamentos ou instalações, bem como alterações nas informações que porventura venham a ocorrer no ambiente do MC, quando do uso ou manipulação desses equipamentos, instalações ou informações.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 18.6 Quaisquer danos e/ou prejuízos causados por ela e seus prepostos ao MC ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, ainda que a execução dos serviços seja fiscalizada pelo MC.
- 18.7 O MC reserva-se o direito de reter quaisquer créditos da **CONTRATADA** na importância necessária ao ressarcimento de tais danos e/ou prejuízos, desde que estes já tenham sido comunicados à **CONTRATADA** com antecedência de 10 (dez) dias corridos.

## **19 DAS OBRIGAÇÕES DO MC**

- 19.1 Pagar mensalmente à **CONTRATADA**, os valores relativos à evolução dos serviços, aprovados pelos responsáveis do projeto designados pelo MC, conforme Ordem de Serviço e Termo de Aceite.
- 19.2 Notificar a **CONTRATADA** qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.
- 19.3 Comunicar por escrito à **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de início de vigência, as modificações realizadas na Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, na Arquitetura de Sistemas ou na Infra-estrutura de Tecnologia de Informação, que impliquem em mudanças no desenvolvimento de aplicativos.

## **20 DA GESTÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO**

- 20.1 O MC, por meio de representante nomeado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, fiscalizará a execução dos serviços, objeto desse Contrato, não importando essa fiscalização em redução ou supressão da responsabilidade da **CONTRATADA** por eventual erro, falha ou omissão, exceto se decorrentes de determinações emanadas do MC, das quais a **CONTRATADA** tenha discordado, por escrito, com a antecedência necessária para não prejudicar o andamento dos serviços.
- 20.2 Para isso, o MC registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando notificações à **CONTRATADA**, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 20.3 Objetivando assegurar ao MC eficiente coordenação, a **CONTRATADA** obriga-se a indicar um representante e seu substituto eventual, para responder, perante o MC pelo gerenciamento técnico e comercial do Contrato, até o total cumprimento das obrigações assumidas.
- 20.4 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar ferramenta on-line para acompanhamento dos projetos, sem custos adicionais.

## **21 DA DIVISÃO DOS LOTES**

- 21.1 Devido à possibilidade de divisão, a licitação e a contratação de serviços encontram-se dividida em 3 (tres) Lotes, sempre em respeito a mais ampla competição e conforme previsto no art. 23 §§ 1º e 2º da Lei 8666/93, Súmula 247 do TCU e



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO**

---

Acórdão do TCU n. 786/2006 e 116/2008, todos do Plenário do TCU e Acórdão n. 166/2008.

- 21.2 A adjudicação será efetivada por Lote, podendo a mesma licitante apresentar propostas para um 1 (um) ou mais Lotes, considerando que os Lotes 1 e 2 poderão ser adjudicados para uma única licitante.
- 21.3 A licitante vencedora do Lote n. 3 não poderá adjudicar de outro Lote deste certame. Essa condição imposta justifica-se pelo fato dos serviços deste Lote serem caracterizados por procedimentos de apoio ao acompanhamento e fiscalização a serem realizados concomitantemente à execução dos serviços relacionados aos demais Lotes.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

**N.º 001/2011-MC**

### ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE FATO SUPERVENIENTE

**PROCESSO N.º : 53000.036763/2009-00**  
**Tipo de Licitação: MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE**  
**Data: 04/03/2011**  
**Horário: 09:30 horas (horário de Brasília)**  
**Local: [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)**

#### DECLARAÇÃO

Pregão Eletrônico n.º 001/2011-MC

(Nome/Razão Social) \_\_\_\_\_, inscrita no **CNPJ**  
 sob o n.º \_\_\_\_\_, sediada (endereço completo), por intermédio de seu  
 representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador (a) da  
 Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_\_ e **CPF** n.º  
 \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que até a presente data  
 não existem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório,  
 estando ciente da obrigação de declarar ocorrências posteriores.

.....  
 (local e data)



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO  
N.º 001/2011-MC**

**ANEXO III –  
MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NA  
LEI N.º 9.854/99 E NO INCISO XXXIII DO ART. 7.º DA CONSTITUIÇÃO  
FEDERAL**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**DECLARAÇÃO**

Pregão Eletrônico n.º **001/2011-MC**

(Nome/Razão Social) \_\_\_\_\_, inscrita no **CNPJ**  
(MF) sob o n.º \_\_\_\_\_, sediada (endereço completo), por intermédio de  
seu representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador (a) da  
Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_\_ e **CPF** n.º  
\_\_\_\_\_, declara, para fins do disposto no inc. V do art. 27 da  
Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei n.º 9.854, de 27 de outubro  
de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou  
insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de  
aprendiz.

.....  
(local e data)

Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO  
N.º 001/2011-MC**

**ANEXO IV - MODELO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E  
EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**DECLARAÇÃO**

Pregão Eletrônico n.º **001/2011-MC**

(Nome/Razão Social) \_\_\_\_\_, inscrita no **CNPJ** (MF) sob o n.º \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador (a) da Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_\_ e **CPF** n.º \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, ser Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte nos termos de legislação vigente, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da Lei Complementar n.º 123/06.

.....  
(local e data)



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO**  
**N.º 001/2011-MC**

**ANEXO V - MODELO DE TERMO DE VISTORIA**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**TERMO DE VISTORIA**

Pregão Eletrônico n.º **001/2011-MC**

DECLARAMOS, para fins de comprovação junto ao Ministério das Comunicações, relativamente ao Edital Eletrônico no 0xx/2010, que o Sr. (a) \_\_\_\_\_, RG N° \_\_\_\_\_, C.P.F. N° \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ representante da empresa \_\_\_\_\_, visitou nesta data, as instalações físicas do Ministério das Comunicações situado na Esplanada dos Ministérios, Bl "R", Edifício Anexo Ala Oeste Sala 11 Térreo - Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, Brasília-DF, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta comercial para a licitação em questão.

Responsável CGTI pelo Atestado de Vistoria:

Nome: \_\_\_\_\_  
 Matrícula: \_\_\_\_\_  
 Assinatura: \_\_\_\_\_  
 Local: \_\_\_\_\_  
 Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Declaramos que recebemos todas as informações que julgamos relevantes e necessárias para elaboração de nossa proposta.

Representante da Licitante

Nome: \_\_\_\_\_  
 Assinatura: \_\_\_\_\_  
 Local: \_\_\_\_\_  
 Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO  
N.º 001/2011-MC**

**ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO  
INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

**Pregão Eletrônico n.º 001/2011-MC**

[**identificação completa do representante da licitante**], como representante devidamente constituído de [**identificação completa da licitante**] (doravante denominada [**Licitante/Consórcio**]), para fins do disposto no item [completar] do Edital [completar com identificação do Edital], declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a) a proposta anexa foi elaborada de maneira independente [pela Licitante/Consórcio], e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da [**Identificação da Licitação**], por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

b) a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da [**Identificação da Licitação**], por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outra participante potencial ou de fato da [**Identificação da Licitação**] quanto a participar ou não da referida licitação;

d) que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da [**Identificação da Licitação**] antes da adjudicação do objeto da referida licitação;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

e) que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante de [**Órgão Licitante**] antes da abertura oficial das propostas; e

f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

\_\_\_\_\_, em \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Representante Legal do Licitante/Consórcio no âmbito da Licitação, com identificação completa)



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO**  
**N.º 001/2011-MC**

**ANEXO VII –**

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE (RAC)**  
**LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE**

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

**2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

<b>Descrição:</b> <descrever os serviços objeto deste Relatório de Acompanhamento e Controle>.		
n. OS ___/____	Data [__/__/____]	Contrato n.     /2009
Período a que se refere o relatório: <mês/ano>		

**3. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR**

<i>&lt;nome da Contratada do Lote 01&gt;</i>	<b>CNPJ/MF</b>	<i>&lt;CNPJ da Contratada&gt;</i>
<b>Endereço:</b> <i>&lt;endereço da Contratada do Lote 01&gt;</i> .		

**4. ATIVIDADES EXECUTADAS NO PERÍODO**

**4.1 Desenvolvimento de Sistemas**

Sistema / Projeto: *<nome do sistema / projeto>*

**4.1.1 Análise de Requisitos**



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

**4.1.1.1 Profissionais e Horas alocados:**

Profissionais	Qtde.	Horas Executadas
Analista de Requisitos	<n.>	<horas>

**4.1.1.2 Atividades desenvolvidas:**

- a) Demanda: <descrever a demanda>
  - Atividades: <descrever as atividades>
  - Produto: <descrever os produtos gerados>
- b) Demanda: <descrever a demanda>
  - Atividades: <descrever as atividades>
  - Produto: <descrever os produtos gerados>

**4.1.1.3 Atrasos verificados:**

<justificar o atraso da OS>

**4.1.2 Demais Atividades de Desenvolvimento**

**4.1.2.1 Atividades desenvolvidas:**

- a) Demanda: <descrever a demanda>
  - Atividades: <descrever as atividades>
  - Produto: <descrever os produtos gerados>
  - Pontos de Função: <informar a quantidade de pontos de função envolvidos nesta demanda>
- b) Demanda: <descrever a demanda>
  - Atividades: <descrever as atividades>
  - Produto: <descrever os produtos gerados>
  - Pontos de Função: <informar a quantidade de pontos de função envolvidos nesta demanda>

**4.1.2.2 Total de Pontos de Função envolvidos nas Atividades:**

<informar a quantidade de pontos de função envolvidos nas atividades descritas no item 4.1.2.1>

**4.1.2.3 Atrasos verificados:**

<justificar o atraso da OS>



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

## 4.2 Evolução de Sistemas

Sistema / Projeto: <nome do sistema / projeto>

### 4.2.1 Análise de Requisitos

#### 4.2.1.1 Profissionais e horas alocados:

Profissionais	Qtde.	Horas Executadas
Analista de Requisitos	<n.>	<horas>

#### 4.2.1.2 Atividades desenvolvidas:

- a) Demanda: <descrever a demanda>
  - Atividades: <descrever as atividades>
  - Produto: <descrever os produtos gerados>
- b) Demanda: <descrever a demanda>
  - Atividades: <descrever as atividades>
  - Produto: <descrever os produtos gerados>

#### 4.2.1.3 Atrasos verificados:

<justificar o atraso na OS>

### 4.2.2 Demais Atividades de Evolução de Sistemas

#### 4.2.2.1 Atividades desenvolvidas:

- a) Demanda: <descrever a demanda>
  - Atividades: <descrever as atividades>
  - Produto: <descrever os produtos gerados>
  - Pontos de Função: <informar a quantidade de pontos de função envolvidos nesta demanda>
- b) Demanda: <descrever a demanda>
  - Atividades: <descrever as atividades>
  - Produto: <descrever os produtos gerados>
  - Pontos de Função: <informar a quantidade de pontos de função envolvidos nesta demanda>

#### 4.2.2.2 Total de Pontos de Função envolvidos nas Atividades:

<informar a quantidade de pontos de função envolvidos nas atividades descritas no item 4.2.2.1>



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

**4.2.2.3 Atrasos verificados:**

*<justificar o atraso da OS>*

## 5 AUTENTICAÇÃO

Data	Responsável na CONTRATADA	Assinatura

## 6 APROVAÇÃO

Data	Responsável no MC	Assinatura

Notas:

- a) O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a CONTRATADA.
- b) Os textos em azul são para auxiliar o preenchimento do formulário, devendo ser excluído ao final da elaboração do registro.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO**  
**N.º 001/2011-MC**

**ANEXO VIII –**

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE (RAC)**  
**LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE**

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES - MC

**2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

<b>Descrição:</b> <descrever os serviços objeto deste Relatório de Acompanhamento e Controle>.		
n. OS ____/____	Data [__/__/__]	Contrato n. ____/2009
<b>Período a que se refere o relatório:</b> <mês/ano>		

**3. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR**

<i>&lt;nome da Contratada do Lote 02&gt;</i>	<b>CNPJ/MF</b>	<i>&lt;CNPJ da Contratada&gt;</i>
<b>Endereço:</b> <i>&lt;endereço da Contratada do Lote 02&gt;</i> .		

**4. ATIVIDADES EXECUTADAS NO PERÍODO**

**4.1 Atendimento ao Usuário**

**4.1.2 Profissionais e Horas alocados**

Profissionais	Qtde.	Horas Executadas
---------------	-------	------------------



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

Operador da Central de Atendimento ao Usuário	<n.>	<horas>
Técnico de Atendimento ao Usuário – Pleno	<n.>	<horas>
Técnico de Atendimento ao Usuário – Sênior	<n.>	<horas>
Técnico de Atendimento ao Usuário de Telefonia	<n.>	<horas>

**4.1.2.1 Atividades operacionais:**

- a) Quantidade de Ordens de Serviços Técnicos (OST) cadastradas e executadas: *<informar o número de ordens de serviços técnicos executadas no período>*

**4.1.2.2 Atividades sob demanda:**

- a) Demanda: *<descrever a demanda>*
- b) Área demandante: *<nome da área demandante>*
- c) Atividades executadas: *<descrever as atividades executadas para atender à demanda>*
- d) Produtos: *<descrever os produtos gerados>*

**4.2 Operador de Sistemas e Aplicativos Informatizados**

**4.2.2 Profissionais e Horas alocados**

Profissional	Qtde.	Horas Executadas
Operador de Sistemas e Aplicativos Informatizados	<n.>	<horas>

**4.2.2.1 Atividades operacionais:**

- a) *<descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>;*
- b) *<descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>.*

**4.2.2.2 Atividades sob demanda:**

- a) Demanda: *<descrever a demanda>*
- b) Área demandante: *<nome da área demandante>*
- c) Atividades executadas: *<descrever as atividades executadas para atender à demanda>*
- d) Produtos: *<descrever os produtos gerados>*



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

### 4.3 Analista de Rede e Produção

#### 4.3.2 Profissionais e Horas alocados

Profissional	Qtde.	Horas Executadas
Analista de Redes e Produção	<n.>	<horas>

##### 4.3.2.1 Atividades operacionais:

- a) <descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>;
- b) <descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>.

##### 4.3.2.2 Atividades sob demanda:

- a) Demanda: <descrever a demanda>
- b) Área demandante: <nome da área demandante>
- c) Atividades executadas: <descrever as atividades executadas para atender à demanda>
- d) Produtos: <descrever os produtos gerados>

### 4.4 Administração de Banco de Dados

#### 4.6.1 Profissionais e Horas alocados

Profissional	Qtde.	Horas Executadas
Administrador de Banco de Dados – Pleno	<n.>	<horas>
Administrador de Banco de Dados – Sênior	<n.>	<horas>

##### 4.6.1.1 Atividades operacionais:

- a) <descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>;
- b) <descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

**4.6.1.2 Atividades sob demanda:**

- a) Demanda: <descrever a demanda>
- b) Área demandante: <nome da área demandante>
- c) Atividades executadas: <descrever as atividades executadas para atender à demanda>
- d) Produtos: <descrever os produtos gerados>

**5. AUTENTICAÇÃO**

Data	Responsável na CONTRATADA	Assinatura

**6. APROVAÇÃO**

Data	Responsável no MC	Assinatura

Notas:

- a) O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a CONTRATADA.
- b) Os textos em azul são para auxiliar o preenchimento do formulário, devendo ser excluído ao final da elaboração do registro.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO  
N.º 001/2011-MC**

**ANEXO IX –**

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE (RAC)  
LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE**

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES - MC

**2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

<b>Descrição:</b> <descrever os serviços objeto deste Relatório de Acompanhamento e Controle>.		
n OS ____/____	Data [__/__/__]	Contrato n ____/2009
Período a que se refere o relatório: <mês/ano>		

**3. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR**

<nome da Contratada do Lote 03>	<b>CNPJ/MF</b>	<CNPJ da Contratada>
<b>Endereço:</b> <endereço da Contratada do Lote 03>.		

**4. ATIVIDADES EXECUTADAS NO PERÍODO**

**4.1. Apoio ao Controle de Qualidade**

**4.1.1. Profissionais e Horas alocados**

Profissional	Qtde.	Horas Executadas
Analista de Controle de Qualidade – <n.>		<horas>



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

Pleno

Analista de Controle de Qualidade – <n.>

<horas>

Sênior

**4.1.1.1. Atividades operacionais:**

- a) Atividades: <descrever as atividades de rotina executadas, sempre que possível observar as atribuições do cargo>

**4.1.1.2. Atividades sob demanda:**

- a) Demanda: <descrever a demanda>
- b) Área demandante: <nome da área demandante>
- c) Atividades executadas: <descrever as atividades executadas para atender à demanda>
- d) Produtos: <descrever o conjunto de produtos gerados>

## 5. AUTENTICAÇÃO

Data	Responsável na CONTRATADA	Assinatura

## 6. APROVAÇÃO

Data	Responsável no MC	Assinatura

- 1) O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a CONTRATADA.
- 2) Os textos em azul são para auxiliar o preenchimento do formulário, devendo ser excluído ao final da elaboração do registro.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO**  
**N.º 001/2011-MC**

**ANEXO X – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

**PROCESSO N.º:** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**ORDEM DE SERVIÇO**

**LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS**  
**(FÁBRICA DE SOFTWARE)**

**1. Identificação da Ordem de Serviço**

Nº da OS	DATA DE EMISSÃO	Nº DO CONTRATO	DATA DO CONTRATO
[XXX/XXXX]	[XX/XX/XXXX]	[XXX/XXXX]	[XX/XX/XXXX]

**2. Identificação da Empresa CONTRATADA**

Nome da Empresa:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:			
Cidade:			UF:
CEP:	Telefone:	Fax:	

**3. Informações sobre os Serviços a serem Realizados**

Identificação do objeto:  <Descrever, de forma sumária, do escopo do serviço, registrando as informações relevantes para o seu entendimento e desenvolvimento dos trabalhos>		
Volume de Serviço em Ponto de Função (PF):  <Levantamento preliminar da quantidade de Pontos de Função>		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Plataforma</td> <td>Linguagem de Programação</td> </tr> </table>	Plataforma	Linguagem de Programação
Plataforma	Linguagem de Programação	



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

Categorias de Serviços <input type="checkbox"/> Cliente / Servidor <input type="checkbox"/> Internet / Intranet <input type="checkbox"/> Aplicação Local <input type="checkbox"/> Outro _____	Linguagem de Programação <Indicar a linguagem de programação a ser utilizada no serviço>
---	---

#### 4. Local de Execução do Serviço

Identificação do Local de Execução: <Registrar o local onde o serviço será executado>
--

#### 5. Gestor da Ordem de Serviço

Nome: <Informar o nome e a lotação do gestor da OS>
--

#### 6. Cronograma/Etapas de Execução

Os serviços aqui previstos serão realizados no prazo de \_\_\_\_\_ dias corridos, em conformidade com o escopo descrito no item 3. Informações sobre os Serviços a serem Realizados desta Ordem de Serviço. Os produtos e prazos para entrega dos mesmos estão dispostos na tabela a seguir:

Fase	Produtos	Prazo

#### 7. Resultados/Produtos

Descrição: <Descrever as fases executadas, especificando em cada fase a data de início e fim, e os produtos apresentados no final de cada fase>			
Etapa:	Início:	Fim:	Produto:

#### 8. Preço e Condições de Pagamento



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

O preço global para execução desta Ordem de Serviço é de R\$

\_\_\_\_\_

(Valor por extenso).

O pagamento será efetuado mediante fatura relativa aos serviços efetivamente realizados no período. O pagamento de qualquer uma das fases, somente será efetuado após o ateste do gestor da Ordem de Serviço, caracterizando que o trabalho entregue para a fase correspondente foi considerado em perfeitas condições em relação às especificações e necessidades do Ministério das Comunicações.

### 9. Cronograma Físico-Financeiro

As atividades desta Ordem de Serviço iniciarão a partir da data da sua assinatura e a data final corresponde à entrega do último produto. Os produtos serão entregues a cada período de dias corridos (conforme cronograma do Item 06, contados a partir do início dos trabalhos, acompanhados no Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC). Os valores a serem faturados para cada uma das etapas serão os seguintes:

Fase	Valor da Parcela
<b>TOTAL</b>	

### 10. Alinhamento com o Planejamento Estratégico

<Informar o(s) objetivo(s) ou a(s) meta(s) do planejamento estratégico do MC a serem atingidas com o desenvolvimento do serviço>

### 11. Memória de Cálculo

O quadro a seguir descreve os serviços medidos em Pontos de Função.

Serviço	Quantidade de Pontos de Função	Valor
<b>TOTAIS</b>		

O quadro a seguir descreve os serviços não mensuráveis em Pontos de Função



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

Serviço	Quantidade de HST	Valor
<b>TOTAL</b>		

## 12. Avaliação da Qualidade e Atestação dos Serviços Realizados

### Conformidade Técnica

A análise da execução dos serviços permite concluir pela [**conformidade** com as especificações contidas nesta Ordem de Serviço, com os requisitos técnicos do Contrato e adequabilidade dos serviços prestados].

ou [**não conformidade** com as especificações contidas nesta Ordem de Serviço, com os requisitos técnicos do Contrato e/ou a inadequabilidade dos serviços prestados em decorrência da evidência de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (juntar as evidências que comprovam o descumprimento)].

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

\_\_\_\_\_  
Gestor da OS

Observação: A LICITANTE vencedora do **Lote 01** apoiará o MC na avaliação de qualidade, conformidade e adequabilidade dos serviços prestados, sem prejuízo de outras funções previstas contratualmente.

### Ciente da Contratada

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

\_\_\_\_\_  
Carimbo e Assinatura

Contratada

## 13. Controle do Cronograma Físico-Financeiro

O cronograma físico-financeiro apresentado a seguir tem por objetivo o controle do fluxo de caixa e do efetivo pagamento das faturas emitidas pela Contratada.

TOTAL DA ORDEM DE SERVIÇO (I)		R\$ xxx.xxx,xx
PAGAMENTOS REALIZADOS POR PERÍODO		
Mês	Fases Contempladas	Valor (R\$)
		R\$ xxx.xxx,xx





**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

### 18. Assinatura do Coordenador Geral Responsável

Data:	Assinatura:
-------	-------------

### 19. Assinatura da Empresa CONTRATADA

Data:	Assinatura:
-------	-------------

### 20. Assinatura do Gestor do Projeto

Data:	Assinatura:
-------	-------------

### 21. Cancelamento da Ordem de Serviço

Motivo do cancelamento:	
<Descrever de forma sumária o motivo pelo qual o projeto foi cancelado>	
Data:	Assinatura do Gestor do Projeto:

**Notas:**

- 1) O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a CONTRATADA;
- 2) Os textos em azul são para auxiliar o preenchimento do formulário, devendo ser excluído ao final da elaboração do registro.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO**  
**N.º 001/2011-MC**

**ANEXO XI –**

**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO PARA OS LOTES 02 E 03**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**ORDEM DE SERVIÇO**

**Lote 02 – Sustentação do Ambiente de TIC**  
**Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade**

**1. Identificação da Ordem de Serviço**

Nº da OS	DATA DE EMISSÃO	Nº DO CONTRATO	DATA DO CONTRATO
[XXX/200X]	[XX/XX/200X]	[XXX/200X]	[XX/XX/200X]

**2. Identificação da Empresa CONTRATADA**

Nome da Empresa:		
CNPJ:	Inscrição Estadual:	
Endereço:		
Cidade:	UF:	
CEP:	Telefone:	Fax:

**3. Informações sobre os Serviços a serem Realizados**

Identificação do Serviço:  <Descrever, de forma sumária, do escopo do serviço a ser prestado, registrando as informações relevantes para o seu entendimento e desenvolvimento dos trabalhos>
--



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

Período de Execução do Serviço:

<Informar a data de início e a data de término do serviço>

Volume de Serviço em Horas de Serviço Técnico (HST):

<Levantamento preliminar da quantidade Horas de Serviço Técnico>

#### 4. Local de Execução do Serviço

Identificação do Local de Execução:

<Registrar o local onde o serviço será executado>

#### 5. Gestor da Ordem de Serviço

Nome:

<Informar o nome e a lotação do gestor da OS>

#### 6. Solicitante

Unidade:

<Informar o nome da Unidade no MC que solicitou o serviço>

Responsável pela solicitação: (Órgão, Secretaria, Coordenação):

<Informar o nome do responsável pela solicitação>

Autorização:

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do Fiscal Contratual

#### 7. Custo da Ordem de Serviço

O quadro a seguir descreve o custo dos serviços a serem executados:

Serviço	Qde. de HST	Valor
<b>TOTAL</b>		





**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

### 12. Assinatura da Empresa Contratada

Data:	Assinatura:
-------	-------------

### 13. Assinatura do Gestor do Projeto

Data:	Assinatura:
-------	-------------

### 14. Cancelamento da Ordem de Serviço

Motivo do cancelamento:	
<Descrever de forma sumária o motivo pelo qual o projeto foi cancelado>	
Data:	Assinatura do Gestor do Projeto:

**Notas:**

- 1) O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a CONTRATADA;
- 2) Os textos em azul são para auxiliar o preenchimento do formulário, devendo ser excluído ao final da elaboração do registro.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO  
N.º 001/2011-MC**

**ANEXO XII - CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO (CNS)**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS**

**1. Informações Gerais**

O MC adotará indicadores para avaliar a qualidade e o desempenho dos serviços contratados na modalidade Fábrica de Software. Quando não forem cumpridos pela **CONTRATADA** os limites mínimos de qualidade e desempenho previstos, serão aplicadas as multas determinadas no item 3. Penalidades deste Anexo.

Periodicamente o MC poderá rever a validade ou adequação dos índices em vigor para a aferição da qualidade e desempenho dos serviços. Se identificada a necessidade, o MC poderá modificar a forma de apuração dos índices, a seu critério.

São utilizados em diversos indicadores definidos neste documento os conceitos estabelecidos na Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC.

**2. Indicadores**

**2.1. Indicador de Sucesso de Prazo de Fase (ISPF)**

**2.1.1. Definição**

Este indicador tem por objetivo definir os critérios mínimos a serem atendidos pela **CONTRATADA** no que se refere ao cumprimento de prazos de Fases para a realização dos serviços (Análise de Requisitos, Desenvolvimento ou Manutenção de Sistemas) que seguem a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC.

Na conclusão de cada Fase contida em uma determinada Ordem de Serviço, o indicador será aferido pela CGTI do MC, sendo que a **CONTRATADA** será considerada inadimplente caso ocorra atraso superior ao tolerável.

O atraso considerado tolerável depende do **NÍVEL DE CRITICIDADE** do serviço, conforme está descrito nos subitens 2.1.2.8. Fator de Criticidade (**FC**), 2.1.2.9.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

Índice de Atraso da Fase (IAF) e 2.1.2.10. Limite do Índice de Atraso da Fase (LIAF) deste Anexo.

No caso de inadimplência, será aplicada advertência conforme definido no item 3. Penalidades deste Anexo.

## 2.1.2. Conceitos

### 2.1.2.1. Data Prevista para o Início da Fase (DPIF)

Corresponde à data prevista para o início da Fase constante de uma OS.

### 2.1.2.2. Data Prevista para o Fim da Fase (DPFF)

Corresponde à data prevista para a conclusão da Fase constante de uma OS.

### 2.1.2.3. As datas de **Início de Fase** e **Fim de Fase** serão previstas da seguinte forma:

- No caso da Fase de Análise de Requisitos, conforme MDS-MC, por se tratar de serviço contratado por Hora de Serviço Técnico (HST), deverá ser observada a data de início registrada na Ordem de Serviço específica e a quantidade de HST aprovada pela CGTI do MC para a execução da Fase, a partir da qual será obtida a data de término da Fase;
- No caso das demais Fases, contempladas na MDS-MC para o Desenvolvimento ou Manutenção de Sistemas, as datas de início e fim de Fase deverão estar previstas explicitamente no cronograma, constante Plano do Projeto, após este ARTEFATO ter sido considerado Aceito pelo MC.

### 2.1.2.4. Dias Previstos para Execução da Fase (DPEF)

Corresponde ao número de dias corridos contados entre a **Data Prevista para o Início da Fase** e a **Data Prevista para o Fim da Fase**:

$$\text{DPEF} = \text{DPFF} - \text{DPIF}$$

### 2.1.2.5. Data Real de Fim da Fase (DRFF)

Corresponde à data de efetiva conclusão da Fase.

### 2.1.2.6. Dias de Atraso da Fase (DAF)

Corresponde ao número de dias corridos contados entre a **Data Prevista de Fim da Fase** e a **Data Real de Fim da Fase**:

$$\text{DAF} = \text{DRFF} - \text{DPFF}$$

### 2.1.2.7. Atraso da Fase (AF)

Ocorre atraso quando **Dias de Atraso da Fase (DAF)** for maior do que zero.

### 2.1.2.8. Fator de Criticidade (FC)



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

O serviço constante na Ordem de Serviço será classificado como de criticidade, Alta, Média e Baixa. Esta classificação será utilizada para definir o **Fator de Criticidade**, conforme tabela a seguir:

Nível de Criticidade do Serviço	Fator de Criticidade
Alta	3,0
Média	2,0
Baixa	1,0

#### 2.1.2.9. Índice de Atraso da Fase (IAF)

Quando ocorre atraso no serviço, apura-se o Índice de Atraso da Fase aplicando-se a fórmula a seguir:

$$\text{IAF} = \text{FC} * \text{DAF} / (\text{DPEF} + \text{k})$$

Nota: “k” é o fator de tolerância e equivale a 10% (dez por cento) de DPEF:

#### 2.1.2.10. Limite do Índice de Atraso da Fase (LIAF)

Corresponde ao nível máximo aceitável para **Índice de Atraso da Fase (IAF)**.

Fica estabelecido que o **Limite do Índice de Atraso da Fase (LIAF)** é igual a **0,2** (dois décimos).

#### 2.1.2.11. Forma e Momento de Aferição

A aferição será realizada na conclusão de uma Fase.

A CONTRATADA será considerada inadimplente caso haja atraso superior ao limite aceitável, ou seja, se:

$$\text{IAF} > \text{LIAF}$$

#### 2.1.2.12. Resultado do Indicador de Sucesso de Prazo de Fase (ISPF)

No caso de não haver inadimplência o indicador será zero.

No caso de inadimplência, o indicador é calculado pela fórmula a seguir:

$$\text{Resultado-ISPF} = \text{IAF} - \text{LIAF}$$

#### 2.1.2.13. Legenda

Sigla	Significado
IPSF	Indicador de Sucesso de Prazo de Fase



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

DPIF	Data Prevista para o Início da Fase
DPFF	Data Prevista para o Fim da Fase
DPEF	Dias Previstos para Execução da Fase
DRFF	Data Real de Fim da Fase
DAF	Dias de Atraso da Fase
AF	Atraso da Fase
FC	Fator de Criticidade
IAF	Índice de Atraso da Fase
ISPF	Resultado do Indicador de Sucesso de Prazo de Fase (Resultado-ISPF)

### 2.1.3. Exemplo

Para efeito deste exemplo, será considerado o desenvolvimento da Fase de Levantamento de Requisitos, no contexto de uma Ordem de Serviço emitida para a contratação do desenvolvimento de um sistema pela Fábrica de *Software*:

- a) Prazo global para o desenvolvimento do sistema: **180 dias**
- b) Número de dias previsto para a execução da Fase de Levantamento de Requisitos (DPEF): **20 dias**
- c) Dias de atraso da Fase (DAF) = **4 dias**
- d) Fator de Criticidade do Sistema (FC) = **2**

Cálculo do Índice de Atraso da Fase (IAF):

$$\text{IAF} = \text{FC} * \text{DAF} / (\text{DPEF} + \text{k}); \quad \text{k} = 10\% \text{ sobre DPEF}$$

$$\text{IAF} = 2 * 4 / (20 + 2);$$

$$\text{IAF} = 8 / 22;$$

$$\text{IAF} = 0,36$$

Considerando que o Limite do Índice de Atraso da Fase (**LIAF**) é igual a **0,2**, obtém-se o Resultado do Indicador **ISPF**:

$$\text{Resultado-ISPF} = \text{IAF} - \text{LIAF}$$

$$\text{Resultado-ISPF} = 0,36 - 0,2$$

$$\text{Resultado-ISPF} = 0,16$$

Logo, neste exemplo, a CONTRATADA seria advertida.

#### 2.1.3.1. Indicador de Sucesso de Prazo Global (ISPG)

### 2.1.4. Definição



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

Este indicador tem por objetivo definir os critérios mínimos a serem atendidos pela **CONTRATADA** no que se refere ao cumprimento de prazos para a realização dos serviços de Desenvolvimento ou Manutenção de Sistemas que seguem a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC (MDS-MC).

A **CONTRATADA** será considerada inadimplente caso ocorra atraso superior ao tolerável. O atraso considerado tolerável depende do NÍVEL DE CRITICIDADE do serviço, conforme está descrito nos subitens 2.2.2.6. Fator de Criticidade (**FC**), 2.2.2.7. Índice de Atraso do Serviço (**IAS**) e 2.2.2.8. Limite do Índice de Atraso do Serviço (**LIAS**) deste Anexo.

No caso de inadimplência, será aplicada multa conforme definido no item 3. Penalidades deste Anexo.

### 2.1.5. Conceitos

#### 2.1.5.1. Data Prevista de Início do Serviço (DPIS)

Corresponde à data prevista para o início do serviço constante de uma OS.

#### 2.1.5.2. Data Prevista de Fim do Serviço (DPFS)

Corresponde à data prevista para a conclusão do serviço constante de uma OS, incluindo as Ações Corretivas necessárias à conclusão da homologação do serviço, conforme registrado no cronograma, constante do artefato “Documento de Visão”, da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC, após este cronograma ter sido considerado Aceito pelo MC.

#### 2.1.5.3. Dias Previstos para o Serviço (DPS)

Corresponde ao número de dias corridos contados entre a **Data Prevista de Início do Serviço (DPIS)** e a **Data Prevista de Fim do Serviço (DPFS)**, ou seja:

$$\text{DPS} = \text{DPFS} - \text{DPIS}$$

#### 2.1.5.4. Data Real de Fim do Serviço (DRFS)

Corresponde ao término efetivo das Ações Corretivas relativas à conclusão da homologação de todo o serviço constante da Ordem de Serviço.

#### 2.1.5.5. Dias de Atraso do Serviço (DAS)

Corresponde ao número de dias corridos contados entre a **Data Prevista de Fim do Serviço (DPFS)** e a **Data Real de Fim do Serviço (DRFS)**, ou seja:

$$\text{DAS} = \text{DRFS} - \text{DPFS}$$

Ocorre atraso quando **Dias de Atraso do Serviço (DAS)** for maior que a zero.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

#### 2.1.5.6. Fator de Criticidade (FC)

O serviço constante na OS será classificado como de criticidade Alta, Média e Baixa. Esta classificação será utilizada para definir o **Fator de Criticidade**, conforme tabela a seguir:

Nível de Criticidade do Serviço	Fator de Criticidade
Alta	3,0
Média	2,0
Baixa	1,0

#### 2.1.5.7. Índice de Atraso do Serviço (IAS)

Quando ocorre atraso no serviço, apura-se o **Índice de Atraso do Serviço (IAS)** aplicando-se a fórmula a seguir:

$$\text{IAS} = \text{FC} * \text{DAS} / (\text{DPS} + \text{k})$$

Nota: “k” é o fator de tolerância e equivale a 10% (dez por cento) de DPS:

#### 2.1.5.8. Limite do Índice de Atraso do Serviço (LIAS)

Corresponde ao nível máximo aceitável para **Índice de Atraso do Serviço (IAS)**.

Fica estabelecido que o **Limite do Índice de Atraso do Serviço (LIAS)** é igual a **0,1** (um décimo).

#### 2.1.5.9. Forma e Momento de Aferição

A aferição será realizada na conclusão do serviço.

A CONTRATADA será considerada inadimplente caso haja atraso superior ao limite aceitável, ou seja, se:

$$\text{IAS} > \text{LIAS}$$

#### 2.1.6. Resultado do Indicador de Sucesso de Prazo Global (ISPG)

No caso de não haver inadimplência o indicador será zero.

No caso de inadimplência, o indicador é calculado pela fórmula a seguir:

$$\text{Resultado-ISPG} = \text{IAS} - \text{LIAS}$$

#### 2.1.7. Legenda

Sigla	Significado
ISPG	Indicador de Sucesso de Prazo Global



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

DPIS	Data Prevista de Início do Serviço
DPFS	Data Prevista de Fim do Serviço
DPS	Dias Previstos para o Serviço
DRFS	Data Real de Fim do Serviço
DAS	Dias de Atraso do Serviço
FC	Fator de Criticidade
IAS	Índice de Atraso do Serviço
LIAS	Limite do Índice de Atraso do Serviço
ISPG	Resultado do Indicador de Sucesso de Prazo Global (Resultado-ISPG)

### 2.1.8. Exemplo

Para efeito deste exemplo, será considerada uma Ordem de Serviço emitida para a contratação do desenvolvimento de um sistema pela Fábrica de *Software*:

- a) Prazo global para o desenvolvimento do sistema: **180 dias**
- b) Atraso do Serviço (AS) = **20 dias**
- c) Fator de Criticidade do Sistema (FC) = **2**

Cálculo do Índice de Atraso do Serviço (IAS):

$$\text{IAS} = \text{FC} * \text{DAS} / (\text{DPS} + \text{k}); \quad \text{k} = 10\% \text{ sobre DPS}$$

$$\text{IAS} = 2 * 20 / (180 + 18);$$

$$\text{IAS} = 40 / 198;$$

$$\text{IAS} = 0,2$$

Considerando que o Limite do Índice de Atraso do Serviço (LIAS) é igual a **0,1**, obtém-se o Resultado do Indicador ISPG:

$$\text{Resultado-ISPG} = \text{IAS} - \text{LIAS}$$

$$\text{Resultado-ISPG} = 0,2 - 0,1$$

$$\text{Resultado-ISPG} = 0,1$$

Logo, neste exemplo, a CONTRATADA seria multada.

## 2.2. Indicador de Qualidade dos Artefatos (IQA)

### 2.2.1. Definição

Este indicador tem como objetivo verificar se critérios mínimos de qualidade dos ARTEFATOS foram atingidos pela **CONTRATADA**, na prestação dos serviços solicitados por meio de uma Ordem de Serviço.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

Este indicador só se aplica a serviços onde seja indicada na OS a adoção da métrica de **Pontos de Função (PF)**, bem como a utilização da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC (MDS-MC), ou seja, **não é aplicável** à Fase de Análise de Requisitos, a ser desenvolvida pela **CONTRATADA**.

Este indicador poderá ser aplicado para a aferição da qualidade de um ou mais Artefatos, que fazem parte de um trabalho maior, quando necessário para a homologação de uma entrega parcial da **CONTRATADA**, para efeito de faturamento, conforme determinado no Plano do Projeto.

A quantidade de **não conformidades** aceitável é definida proporcionalmente ao tamanho do serviço, em **Pontos de Função**, sendo o indicador aferido após a conclusão pela **CONTRATADA** de todas as Ações Corretivas, descritas na MDS-MC.

No caso de descumprimento do limite tolerável, nos termos definidos no subitem 2.3.2.5. Limite do Índice de Não Conformidade (**LINC**) deste Anexo será aplicado advertência ou multa conforme definido no item 3. Penalidades deste Anexo.

## 2.2.2. Conceitos

### 2.2.2.1. Não Conformidade em Artefato (NCA)

Corresponde a cada não conformidade de um Artefato no Relatório de Não Conformidades, conforme **Anexo VIII – Modelos de Relatórios de Controle**, emitido pela CGTI do MC, que acarrete a sua não ratificação pelo MC em qualquer avaliação realizada.

Cada **NCA** é contabilizada em **Total de Não Conformidades em Artefato (TNCA)**, conforme ilustrado no item 2.3.2.2. Total de Não Conformidade em Artefatos deste Anexo.

O número de **NCA**'s será registrado no campo **Total de Erros**, do **Relatório de Não Conformidades** pela CGTI do MC, onde também serão registrados explicitamente cada “não conformidade” identificada e o respectivo ajuste solicitado.

### 2.2.2.2. Total de Não Conformidades em Artefato (TNCA)

Corresponde à totalização do número de **NCA**'s identificadas pela CGTI do MC, conforme consta no **Anexo VIII – Modelos de Relatórios de Controle**, mas especificamente no **Relatório de Não Conformidades** nos Artefatos entregues pela **CONTRATADA**, relativos à Ordem de Serviço em questão.

### 2.2.2.3. Pontos de Função de Artefato Entregue (PFAE)

Corresponde ao número de **Pontos de Função** do serviço entregue pela **CONTRATADA** e avaliado pela CGTI do MC, considerando as definições de



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

contagem estabelecidas no item 6.1. **Lote 01 – Desenvolvimento e Evolução de Sistemas** do TR.

#### 2.2.2.4. Índice de Não Conformidade em Artefato (INCA)

Corresponde à divisão de **Total de Não Conformidades em Artefato** pelos **Pontos de Função de Artefato Entregue**, ou seja:

$$\text{INCA} = \text{TNCA} / \text{PFAE}$$

#### 2.2.2.5. Limite do Índice de Não Conformidade (LINC)

Corresponde ao limite máximo aceitável para **Índice de Não Conformidade em Artefato**.

Fica estabelecido que **LINC = 0,1** (um décimo).

#### 2.2.2.6. Momento da Aferição

Este indicador será apurado após a conclusão das Ações Corretivas, relacionadas com as atividades de homologação do Artefato.

A CONTRATADA será considerada inadimplente caso o **Índice de Não Conformidade em Artefato** seja maior que o índice máximo tolerável, ou seja:

$$\text{INCA} > \text{LINC}$$

#### 2.2.3. Resultado do Indicador de Qualidade de Artefato (IQA)

No caso de não haver inadimplência o indicador será zero.

No caso de inadimplência, o indicador é calculado pela fórmula a seguir:

$$\text{Resultado-IQA} = \text{INCA} - \text{LINC}$$

#### 2.2.4. Legenda

Sigla	Significado
IQA	Indicador de Qualidade dos Artefatos
NCA	Não Conformidade em Artefato
TNCA	Total de Não Conformidades em Artefato
PFAE	Pontos de Função de Artefato Entregue
INCA	Índice de Não Conformidade em Artefato
LINC	Limite do Índice de Não Conformidade
IQA	Resultado do Indicador de Qualidade de Artefato (Resultado-IQA)

#### 2.2.5. Exemplo



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

Para efeito deste exemplo, será considerada a elaboração do artefato Documento de Arquitetura do *Software*, previsto na Fase de Análise e Projeto, no contexto de uma Ordem de Serviço emitida para a contratação do desenvolvimento de um sistema pela Fábrica de *Software*:

- a) Pontos de Função de Artefato Entregue (PFAE) = **50**
- b) Total de Não Conformidades em Artefato (TNCA) = **6**

Cálculo do Índice de Não Conformidade em Artefato (**INCA**):

$$\text{INCA} = \text{TNCA} / \text{PFAE}$$

$$\text{INCA} = 6 / 50;$$

$$\text{INCA} = 0,12$$

Considerando que o Limite do Índice de Não Conformidade (**LINC**) é igual a **0,1**, obtém-se o Resultado do Indicador IQA:

$$\text{Resultado-IQA} = \text{INCA} - \text{LINC}$$

$$\text{Resultado-IQA} = 0,12 - 0,1$$

$$\text{Resultado-IQA} = 0,02$$

Logo, neste exemplo, a CONTRATADA seria multada.

## 2.3. Indicador de Qualidade Global do Serviço (IQGS)

### 2.3.1. Definição

Este indicador tem como objetivo definir o limite máximo aceitável para a quantidade de **não conformidades** subitem 2.4.2.1. Não Conformidade de Serviço deste Anexo, do serviço entregue pela CONTRATADA (Desenvolvimento ou Manutenção de Sistema), como resultado da execução de uma Ordem de Serviço.

A quantidade de não conformidades aceitável é definida através do **Índice de Não Conformidade do Serviço (INCS)** que é proporcional ao tamanho do serviço medido em **Pontos de Função**, subitem 2.4.2.5. Índice de Não Conformidade do Serviço (**INCS**) deste Anexo.

No caso de descumprimento do limite tolerável, definido no subitem 2.4.2.6. Limite do Índice de Não Conformidade Total (**LINCT**) será aplicada multa conforme definido no item 3. Penalidades deste Anexo.

Este indicador só se aplica a produtos de sistema, cujo desenvolvimento ou manutenção tenha sido realizado pela CONTRATADA, estando restrito a serviços que seguem a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC, e para os quais exista contagem de Pontos de Função.

### 2.3.2. Conceitos



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

### 2.3.2.1. Não Conformidade de Serviço

Será considerada **Não Conformidade de Serviço** qualquer funcionamento inadequado, ou em desacordo com os Requisitos do Sistema, identificado a partir da primeira entrega do serviço para produção (término da fase “Processo de Transição” do ciclo de Desenvolvimento do MC).

Não serão consideradas **Não Conformidade de Serviço** os funcionamentos inadequados que não tenham sido ocasionados pela **CONTRATADA**, sejam eles relativos a problemas no ambiente tecnológico do MC, sejam eles problemas previamente existentes no sistema (no caso de serviços de Manutenção).

A identificação de **Não Conformidade de Serviço** pode ocorrer a qualquer momento a partir da entrega do serviço para produção.

A comunicação, por parte do MC, à **CONTRATADA** sobre a existência de não conformidades e a comunicação, por parte da **CONTRATADA**, ao MC a respeito da correção das não conformidades, serão efetuadas formalmente, por meio de correspondência oficial.

### 2.3.3. Correção de Não Conformidade de Serviço

Corresponde à ação realizada pela **CONTRATADA** para a eliminação de não conformidades detectadas.

Uma não conformidade será considerada corrigida após a avaliação e aprovação, pela CGTI do MC, da correção realizada.

O prazo para correção de não conformidades detectadas em serviços entregues estará, a princípio, inserido no prazo contratado para o Desenvolvimento ou Manutenção do Sistema. O MC poderá, a seu critério e em comum acordo com a **CONTRATADA**, estabelecer novo prazo para a entrega das correções das não conformidades.

### 2.3.4. Total de Não Conformidades do Serviço (TNCS)

Corresponde à totalização do número de não conformidades identificadas pelo MC no serviço entregue pela **CONTRATADA** (Desenvolvimento ou Manutenção de Sistema), antes ou depois da Fase de homologação.

Quanto à contagem das não conformidades, deverá ser observado o que segue:

- Uma mesma não conformidade será contada mais de uma vez, caso, depois de comunicada pelo MC, a **CONTRATADA** não consiga eliminá-lo dentro do prazo estabelecido no subitem 2.4.2.2. Correção de Não Conformidade de Serviço, deste Anexo, ou caso o problema seja eliminado, porém volte a ser percebido em momento posterior.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

### 2.3.5. Pontos de Função Envolvidos (PFE)

Corresponde ao somatório do número de Pontos de Função de todos os ARTEFATOS do serviço em questão.

### 2.3.6. Índice de Não Conformidade do Serviço (INCS)

Corresponde à divisão do **Total de Não Conformidades do Serviço** pelo tamanho do serviço avaliado, ou seja:

$$\text{INCS} = \text{TNCS} / \text{PFE}$$

### 2.3.7. Limite do Índice de Não Conformidade Total (LINCT)

Corresponde ao limite máximo aceitável para **Índice de Não Conformidade do Serviço**.

Fica estabelecido que **LINCT = 0,05** (cinco centésimos).

### 2.3.8. Momento da Aferição

A aferição ocorrerá ao final do trabalho de Desenvolvimento ou Manutenção do Sistema em curso e envolverá todo o período contratado para essa atividade.

A CONTRATADA será considerada inadimplente caso o **Índice de Não Conformidade do Serviço** seja maior que o **Limite do Índice de Não Conformidade Total**.

### 2.3.9. Resultado do Indicador de Qualidade Global do Serviço (IQGS)

No caso de não haver inadimplência o indicador será zero.

No caso de inadimplência, o indicador é calculado pela fórmula a seguir:

$$\text{Resultado-IQGS} = \text{INCS} - \text{LINCT}$$

### 2.3.10. Legenda

Sigla	Significado
IQGS	Indicador de Qualidade Global do Serviço
TNCS	Total de Não Conformidades do Serviço
PFE	Pontos de Função Envolvidos
INCS	Índice de Não Conformidade do Serviço
LINCT	Limite do Índice de Não Conformidade Total
IQGS	Resultado do Indicador de Qualidade Global do Serviço (Resultado-IQGS)

### 2.3.11. Exemplo



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

Para efeito deste exemplo, será considerada uma Ordem de Serviço emitida para a contratação do desenvolvimento de um sistema pela Fábrica de *Software*:

- a) Número de Pontos de Função Envolvidos (**PFE**) = **350**
- b) Total de Não Conformidades do Serviço (**TNCS**) = **25**

Cálculo do Índice de Não Conformidade do Serviço (**INCS**):

$$\mathbf{INCS = TNCS / PFE}$$

$$\text{INCS} = 25 / 350;$$

$$\text{INCS} = 0,07$$

Considerando que o Limite do Índice de Não Conformidade Total (**LINCT**) é igual a **0,05**, obtém-se o Resultado do Indicador **IQGS**:

$$\mathbf{\text{Resultado-IQGS} = \text{INCS} - \text{LINCT}}$$

$$\text{Resultado-IQGS} = 0,07 - 0,05$$

$$\text{Resultado-IQGS} = 0,02$$

Logo, neste exemplo, a **CONTRATADA** seria multada.

### 3. Penalidades

Em caso de atraso injustificado no cumprimento de prazos previstos, inexecução total ou parcial do Contrato, ou execução em desacordo com as especificações, por dolo ou culpa exclusiva da **CONTRATADA**, ficará esta sujeita às seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa.

#### 3.1. Aplicação das Penalidades

A aplicação de uma penalidade não prejudica a possibilidade de aplicação, cumulativa, de outras penalidades indicadas no item 3. Penalidades.

##### 3.1.1. Advertência

No caso de inadimplência da **CONTRATADA** no **Indicador de Sucesso de Prazo de Fase (ISPF)**, previsto no item 2.1. deste Anexo, será aplicada a penalidade de advertência.

##### 3.1.2. Multas

No caso de inadimplência da **CONTRATADA**, em uma Ordem de Serviço, no **Indicador de Sucesso de Prazo Global (ISPG)**, no **Indicador de Qualidade dos Artefatos (IQA)** e/ou no **Indicador de Qualidade Global do Serviço (IQGS)**, previstos nos itens 2.2., 2.3. e 2.4., respectivamente, deste Anexo, será aplicada multa, calculada da seguinte forma:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

$$\text{Multa} = (\text{Resultado-ISPG} + \text{Resultado-IQA} + \text{Resultado-IQGS}) * \text{Valor do Serviço da OS}$$

### 3.2. Limite

O valor da multa, a que se refere o item 3.1.2. Multas está limitado a 5% (cinco por cento) do **valor do serviço da Ordem de Serviço**.

Em todos os casos será respeitado o período de **TRANSIÇÃO** previsto na alínea “a” do item 4.1. **Lote 01 – Desenvolvimento e Evolução de Sistemas** do TR.

Se, a partir da data de início dos serviços, decorrer mais de duas vezes e meia o prazo definido para execução de todo o serviço, conforme estabelecido no subitem 6.1.3. Prazos para Execução dos Serviços do TR, sem que o serviço tenha sido homologado, será aplicada multa correspondente a duas vezes o valor estimado da respectiva OS, abatidos os valores de multas já pagos pelo mesmo serviço.

O somatório de todas as multas aplicadas em cada ano, previstas na alínea “b” do item 3. Penalidades e no subitem 3.1.2. Multas deste Anexo, não poderá ultrapassar **10%** (dez por cento) do **valor global anual do Contrato**.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO**  
**N.º 001/2011-MC**

**ANEXO XIII – PLANILHA DE ORÇAMENTO**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**PLANILHA DE CUSTO ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) A SEREM EXECUTADOS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES.**

CATEGORIA DE SERVIÇO	VALOR TOTAL ESTIMADO R\$
LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS	11.979.374,56
LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC	4.827.042,85
LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE	1.077.087,73
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO PARA OS LOTES 1, 2 E 3</b>	<b>17.883.505,14</b>

**OBS: Esta planilha é simplesmente o modelo para demonstração da composição de custos, portanto, cada empresa poderá apresentar a sua própria planilha.**



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO**  
**N.º 001/2011-MC**

**ANEXO XIV- MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

Proposta que faz a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) sob o n.º \_\_\_\_\_ e inscrição estadual n.º \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_ (endereço completo), para o fornecimento de \_\_\_\_\_, conforme estabelecido no **Pregão Eletrônico n.º 0012011-MC**.

Os nossos preços ofertados na presente licitação são os constantes do quadro seguir:

**LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS**

Categoria de Serviço	Estimativa de Postos	Demanda		Valor (R\$)		
		Mês	Ano	HST/PF	Mês	Ano
Serviço de Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	25	600pf	7200pf			
Serviço de Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	-	1900hst				
Serviço de Gerência de Projetos e Análise de Processos	02	-				
<b>Totais</b>						
*HST = Hora de Serviço Técnico / PF = Pontos de Função						

**LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC**

Categoria de Serviço	Estimativa de Postos	Demanda		Valor (R\$)		
		Mês	Ano		Mês	Ano
Serviço de Operação da Central de Atendimento ao Usuário – Help Desk	04	-	-	-		



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

Serviço de Atendimento Local ao Usuário	06	-	-	-		
Serviço de Operação de DataCenter	04	-	-	-		
Serviço de Administração, Operação e Monitoramento dos Ativos de Rede	03	-	-	-		
Serviço de Administração de Banco de Dados	02	-	-	-		
Serviço de Gerência de Projetos e Análise de Processos	02	-	-	-		
<b>Totais</b>						

**LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE**

Categoria de Serviço	Estimativa de Postos	Demanda		Valor (R\$)		
		Mês	Ano		Mês	Ano
Analista de Controle de Qualidade Pleno	02	352hst	4224hst	-		
Analista de Controle de Qualidade Sênior	02	352hst	4224hst	-		
<b>Totais</b>						

Declaro que os valores ofertados estão incluídos todos os tributos, custos, diretos ou indiretos, especialmente os necessários à contratação de seguro, bem como as demais despesas imprescindíveis à execução dos serviços.

.....  
Local e data

.....  
Assinatura e carimbo (representante da empresa)



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO**  
**N.º 001/2011-MC**  
**ANEXO XV- MINUTA DE CONTRATO**

**PROCESSO N.º :** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**CONTRATO ADMINISTRATIVO, QUE ENTRE  
SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO  
DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, E A  
EMPRESA \_\_\_\_\_.**

A União, por intermédio do **MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 00.394.437/0003-19, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco R, em Brasília - DF, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo seu Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração, Senhor **ULYSSES CESAR AMARO DE MELO**, portador da Cédula de Identidade n.º 639.397 – SSP/DF e CPF n.º 291.260.291-20, com competência para assinar contratos, nos termos do Art. 90, Inciso VI, do Regimento Interno aprovado pela Portaria do Ministério das Comunicações n.º 11, de 26 de janeiro de 2011, publicada no DOU do dia 28 de janeiro de 2011, a empresa \*\*\*\*\* , inscrita no CNPJ/MF sob o n.º \*\*\*\*\* , com sede \*\*\*\*\* , doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato pelo seu \*\*\*\*\* , Senhor \*\*\*\*\* , brasileiro, \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\* , portador da Cédula de Identidade n.º \*\*\*\*\* SSP/\*\*\*\* e CPF n.º \*\*\*\*\* , resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente da licitação, na modalidade de Pregão Eletrônico, que levou o n.º 0xx/2011-MC, sob a forma de execução indireta, que será regido pela Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, pelo Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005, pela Instrução Normativa SLTI/MP n.º 02, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, pela Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 19 de maio de 2008 e alterações advindas pela Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 12 de novembro de 2010, pela Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto n.º 6.204, de 05 de setembro de 2007, pelo Decreto n.º 7.174, de 12 de maio de 2010, pela Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, suas alterações e demais normas correlatas, de acordo com o que consta do Processo **53000.036763/2009-00** e demais normas correlatas, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

- 1.1 O presente Instrumento tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, em conformidade com os termos do Edital de Pregão Eletrônico n.º 0xx/2011-MC e da proposta apresentada pela **CONTRATADA**, que ficam fazendo parte deste instrumento, independentemente de transcrição.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS**

**2.1 LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE TIC**

- 2.1.1 A prestação de serviços técnicos neste Lote se dará por meio de Fábrica de Software. Entende-se por Fábrica de Software uma organização que provê serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de software com qualidade, de forma rápida, utilizando um processo bem definido e com apoio de tecnologias de mercado, além de reconhecer e lidar com oportunidades de melhoria do seu processo de trabalho.
- 2.1.2 No contexto deste processo licitatório, a Licitante proverá uma linha de produção e manutenção de sistemas de informações que atendam às necessidades das áreas específicas do Ministério, a partir da formalização de todas as atividades e produtos, com etapas e tarefas bem definidas, desde a produtividade da linha de produção até a qualidade.
- 2.1.3 A qualidade dos produtos de software está diretamente relacionada ao seu processo de trabalho, o qual deverá ser, comprovadamente, de alta qualidade e vise melhorias contínuas, notadamente quanto às seguintes características:
- 2.1.3.1 **Abrangência** – deve definir todo o ciclo de vida, incluindo as macro-atividades, documentos internos e externos, padrões relacionados e restrições;
- 2.1.3.2 **Profundidade** – deve definir os aspectos do processo de trabalho em diferentes níveis de abstração, incluindo todas as conexões entre atividades, fases e produtos do trabalho;
- 2.1.3.3 **Flexibilidade** – deve estar apto a descrever atividades contínuas, como análise de requisitos, projeto e implementação, quanto as atividades pontuais, tais como inspeções para avaliação de progresso e qualidade;
- 2.1.3.4 **Praticidade** – deve garantir adaptação a diferentes tipos de projetos;
- 2.1.3.5 **Facilidade de medição** – deve facilitar a gerência e visibilidade do desempenho das atividades por meio de métricas do processo;
- 2.1.3.6 **Passível de auditoria** – deve ser específico e concreto o suficiente para que agentes independentes tenham o mesmo julgamento sobre o uso do processo que está sendo seguido;
- 2.1.3.7 **Aptidão ao desenvolvimento** – deve incluir a provisão para solicitação de mudanças.
- 2.1.3.8 Os serviços a serem demandados para a Fábrica de Software serão identificados pela CGTI do Ministério, serão, então, emitidas Ordens de Serviços que autorizarão a execução dos serviços pela **CONTRATADA**;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

- 2.1.3.9 Todas as atividades serão realizadas nas dependências do Ministério das Comunicações, exceto quando autorizado pela CGTI as demandas deverão ser encaminhadas para a Fábrica de Software instalada nas dependências da **CONTRATADA**.
- 2.1.3.10 Os trabalhos de desenvolvimento de sistemas serão auditados pela CGTI do **CONTRATANTE** com o apoio da empresa vencedora do Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade, a qualquer tempo, mediante agendamento prévio, visando a acompanhar o processo e conferir a qualidade dos trabalhos em andamento.
- 2.1.3.11 A prestação de serviços técnicos neste Lote envolverá as seguintes atividades:
- 2.1.3.11.1 Gerenciamento de projetos, utilizando metodologias e ferramentas informatizadas;
  - 2.1.3.11.2 Levantamento e análise de requisitos utilizando metodologias e ferramentas compatíveis com o ambiente tecnológico do MC;
  - 2.1.3.11.3 Análise e Projeto;
  - 2.1.3.11.4 Implementação;
  - 2.1.3.11.5 Testes unitário/integrado de sistemas, utilizando procedimentos adequados de versionamento, metodologia e ferramentas automatizadas;
  - 2.1.3.11.6 Documentação dos sistemas;
  - 2.1.3.11.7 Homologação dos sistemas;
  - 2.1.3.11.8 Apoio à implantação de sistemas;
  - 2.1.3.11.9 Gestão de qualidade de software, com o uso de ferramentas específicas para testes;
  - 2.1.3.11.10 Integração de sistemas em plataformas heterogêneas utilizando as tecnologias compatíveis com o ambiente tecnológico do **CONTRATANTE**;
  - 2.1.3.11.11 Desenvolvimento de aplicações para Sites Internet e Intranet;
  - 2.1.3.11.12 Mensuração de software, por meio de análise de pontos de função;
  - 2.1.3.11.13 Utilização da Metodologia de Administração de Dados do Ministério das Comunicações(MAD-MC).



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

## 2.2 LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC

- 2.2.1 O bom andamento dos processos de negócio do **CONTRATANTE** depende do desempenho dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), como aplicativos, bancos de dados, sistemas operacionais, sistemas de armazenamento, servidores, redes locais, links de comunicação remota, Internet, estações de trabalho, entre outros. Para manter o bom desempenho do ambiente composto por esses recursos, o **CONTRATANTE** carece de ferramentas e equipe para evitar que problemas ocorram ou para saná-los antes que prejudiquem os processos do negócio.
- 2.2.2 A prestação de serviços técnicos neste Lote envolve as seguintes áreas:
- 2.2.2.1 Atendimento ao Usuário;
  - 2.2.2.2 Ponto único de contato com o atendente, acionado pelo usuário por meio de uma linha telefônica ou via sistema Web;
  - 2.2.2.3 Registro do chamado feito no momento em que ele acontece;
  - 2.2.2.4 Atendimento presencial aos usuários da infra-estrutura de TIC do **CONTRATANTE**, em Brasília ou nos Núcleos do **CONTRATANTE** localizados nos estados, quando necessário;
  - 2.2.2.5 Relatórios gerenciais de atendimento;
  - 2.2.2.6 Administração do DataCenter;
  - 2.2.2.7 Administração, operação e monitoramento dos ativos da rede LAN;
  - 2.2.2.8 Administração de Banco de Dados;
  - 2.2.2.9 Administração de ambientes de homologação e produção; e
  - 2.2.2.10 Sustentação de sítios Intranet e Internet.

## 2.3 LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE

- 2.3.1 A prestação de serviços técnicos neste Lote envolve as seguintes áreas:
- 2.3.1.1 Aferição dos resultados, níveis de serviço e metrificação dos pontos de função das atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
  - 2.3.1.2 Aferição dos resultados e níveis de serviço das atividades de Sustentação do Ambiente de TIC;
  - 2.3.1.3 Aferição dos resultados e níveis de serviço das atividades de Apoio à Gestão de TIC;
  - 2.3.1.4 Relatórios de progresso das atividades **CONTRATADAS**.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 3.1 As condições para execução dos serviços estão disciplinadas no Termo de Referência – Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico n.º 001/2011-MC, que fica fazendo parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição.

**CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 4.1 Executar os serviços em conformidade com o solicitado nas Ordens de Serviço (OS) conforme definições desse Instrumento Contratual em conformidade com a metodologia, tecnologia e infra-estrutura adotadas pelo **CONTRATANTE**.
- 4.2 Dar ciência ao **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 4.3 Corrigir às suas expensas, todos os defeitos, erros, incorreções, falhas e quaisquer outras irregularidades, imperfeições ou omissões nos serviços executados, observando os prazos estipulados para cada OS e os níveis de Qualidade exigidos, mesmo após o encerramento do contrato, durante o período de garantia estabelecido no item 11.1 do Termo de Referência, desde que as fontes, dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, exceto na hipótese prevista no contrato. Ao não cumprimento desta condição por parte da **CONTRATADA** aplicar-se-á penalidade correspondente.
- 4.4 Dar garantia dos serviços prestados durante a vigência do contrato e pelo período de 06 (seis) meses, contados a partir da data de encerramento do contrato, desde que os fontes dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, ressalvada a hipótese prevista no contrato.
- 4.5 Assumir como própria, as alterações que o **CONTRATANTE**, em caso de emergência, venha a efetuar nos programas e documentos desenvolvidos pela **CONTRATADA**, sem prejuízo da garantia anteriormente mencionada. Para tanto, quaisquer alterações efetuadas deverão ser comunicadas à **CONTRATADA** até o segundo dia útil subsequente à alteração.
- 4.6 Disponibilizar ao **CONTRATANTE** as fontes de todos os programas desenvolvidos, bem como as bibliotecas utilizadas e toda a documentação correspondente aos sistemas desenvolvidos em software compatível com os do **CONTRATANTE**.
- 4.7 Alocar equipe técnica e administrativa para a execução dos serviços objeto deste Contrato, em quantidade suficiente e nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.
- 4.8 Atender prontamente às solicitações do **CONTRATANTE** para a troca de qualquer profissional que interage com seus empregados seja por motivos de conduta, qualidade dos serviços, produtividade ou conhecimentos técnicos insuficientes.
- 4.9 Disponibilizar equipe técnica suficiente nas fases do projeto, acatando ainda o calendário de feriados anuais e horários de trabalho praticados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**, a fim de manter a continuidade e agilidade dos serviços.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

- 4.10 Manter ambiente de hardware e software compatíveis com aqueles especificados pelo **CONTRATANTE**, inclusive no que diz respeito às versões destes. Esta condição também deverá ser mantida durante o período de Garantia dos produtos desenvolvidos.
- 4.11 As medições de FPA realizadas pela **CONTRATADA** deverão estar de acordo com as regras estipuladas pelo Manual de Práticas de Contagem, versão 4.2.1 da IFPUG (International Function Point User Group).
- 4.12 Executar os serviços, nos prazos definidos, de acordo com os padrões de documentação e qualidade exigidos pelo **CONTRATANTE**, entregando todos os produtos verificados e livres de erro, inclusive elaborando e executando os testes dos programas confeccionados, consoante com a Metodologia, normas e padrões estabelecidos pelo **CONTRATANTE**.
- 4.13 O Gerente Técnico da **CONTRATADA** deverá estar disponível em horário comercial, nas dependências do **CONTRATANTE**, para receber demandas, sempre que solicitada formalmente pelo MC.
- 4.14 Permitir, a técnicos indicados pelo **CONTRATANTE**, para fins de fiscalização, acesso irrestrito às instalações da **CONTRATADA**, onde estejam sendo realizados os serviços.
- 4.15 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo **CONTRATANTE**, os quais obriga-se a atender prontamente.
- 4.16 Resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, planejamento de atividades, correção de situações adversas e atendimento imediato das reclamações e / ou solicitações do **CONTRATANTE**.
- 4.17 Para atendimento ao **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá manter estrutura de atendimento, cujo telefone deverá ser devidamente informado para acionamento do respectivo serviço. Caso o **CONTRATANTE** entenda necessário, a **CONTRATADA** deverá deslocar o responsável pelo serviço para a sede do **CONTRATANTE**.
- 4.18 Guardar sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da prestação de serviços, respondendo legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato.
- 4.19 Será vedado à **CONTRATADA** caucionar ou utilizar este Contrato, para qualquer operação financeira.
- 4.20 A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante toda a vigência contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que a habilitaram e qualificaram para a participação no procedimento que resultou neste contrato.
- 4.21 Disponibilizar canal (Internet ou telefone) para recebimento de demandas de manutenção corretiva, em sistemas que estão em produção, 7 dias por semana 24 horas por dia.
- 4.22 A **CONTRATADA** deverá manter alocado em suas dependências, um preposto, que deverá ser indicado pela mesma.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

- 4.22.1 O preposto atuará como um representante da empresa e atuará como Gestor da **CONTRATADA**.

**CLÁUSULA QUINTA - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 5.1 Todo e qualquer tipo de atuação ou ação que venha a realizar em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo o **CONTRATANTE** de qualquer solidariedade ou responsabilidade, bem como pagamento de taxas, impostos e multas.
- 5.2 Adquirir, instalar e customizar sua infra-estrutura tecnológica necessária para desenvolvimento dos serviços contratados.
- 5.3 Treinar sua equipe técnica para uso da infra-estrutura, ferramentas tecnológicas e padrões necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados.
- 5.4 Todas as perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nas informações do **CONTRATANTE**, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.
- 5.5 Todos os danos em equipamentos ou instalações, bem como alterações nas informações que porventura venham a ocorrer no ambiente do **CONTRATANTE**, quando do uso ou manipulação desses equipamentos, instalações ou informações.
- 5.6 Quaisquer danos e/ou prejuízos causados por ela e seus prepostos ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, ainda que a execução dos serviços seja fiscalizada pelo **CONTRATANTE**.
- 5.7 Ao **CONTRATANTE** se reserva o direito de reter quaisquer créditos da **CONTRATADA** na importância necessária ao ressarcimento de tais danos e/ou prejuízos, desde que estes já tenham sido comunicados à **CONTRATADA** com antecedência de 10 (dez) dias corridos.

**CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 6.1 Pagar mensalmente à **CONTRATADA**, os valores relativos à evolução dos serviços, aprovados pelos responsáveis do projeto designados pelo **CONTRATANTE**, conforme Ordem de Serviço e Termo de Aceite.
- 6.2 Notificar a **CONTRATADA** qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.
- 6.3 Comunicar por escrito à **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de início de vigência, as modificações realizadas na Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, na Arquitetura de Sistemas ou na Infra-estrutura de Tecnologia de Informação, que impliquem em mudanças no desenvolvimento de aplicativos.
- 6.4 Ao **CONTRATANTE** se reserva o direito de pedir a substituição do preposto, por qualquer motivo que lhe seja conveniente, neste caso, a **CONTRATADA** deverá indicar um novo representante em até 24 horas após o pedido de substituição.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**CLÁUSULA SÉTIMA – DO DIREITO AUTORAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

- 7.1 O **CONTRATANTE** para todos os efeitos da aplicação da Lei n.º 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, devera ser o único proprietário de licença para utilização do sistema, devendo, para tanto, a **CONTRATADA** ceder ao **CONTRATANTE**, mediante cláusula contratual:
- a. o direito de propriedade intelectual do software desenvolvido, de forma permanente, logo após o recebimento definitivo, permitindo ao **CONTRATANTE** distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
  - b. o projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, bases de dados, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos gerados na execução do contrato, para instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pelo **CONTRATANTE**;
  - c. os direitos permanentes de instalação e uso do software, incluindo as licenças de uso das ferramentas de produtividade utilizadas para o desenvolvimento do sistema e necessárias para sua manutenção corretiva e/ou evolutiva e todos os arquivos e programas necessários ao funcionamento do sistema a partir de ambiente computacional único, independentemente do número de servidores, processadores utilizados e de usuários simultâneos;
  - d. os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais ao **CONTRATANTE**;
  - e. os direitos a serviços de suporte a instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares durante todo o período de vigência do Contrato, sem ônus adicionais ao **CONTRATANTE**.
- 7.2 Desta forma, todos os direitos autorais da solução, documentação, “scripts”, códigos-fonte, bases de dados e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos são do **CONTRATANTE**, ficando proibida a sua utilização pela **CONTRATADA** sem a autorização expressa do **CONTRATANTE**.
- 7.3 A **CONTRATADA** não poderá repassar códigos fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues no projeto, a terceiros, em nenhuma hipótese, ficando responsável juntamente com o **CONTRATANTE** por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos.

**CLÁUSULA OITAVA - DO SIGILO**

- 8.1 A **CONTRATADA** será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **CONTRATANTE** a tais documentos.

**CLÁUSULA NONA - DA GESTÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO**

- 9.1 O **CONTRATANTE**, por meio de representante nomeado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação, fiscalizará a execução dos serviços, objeto desse Contrato, não importando essa fiscalização em redução ou supressão da responsabilidade da **CONTRATADA** por eventual erro, falha ou omissão, exceto se decorrentes de determinações emanadas do **CONTRATANTE**, das quais a **CONTRATADA** tenha discordado, por escrito, com a antecedência necessária para não prejudicar o andamento dos serviços.
- 9.2 A fiscalização do contrato será exercida pelos seguintes fiscais:
- 9.2.1 Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
- 9.2.2 Fiscal Técnico do Contrato: servidor responsável pela fiscalização técnica do contrato;
- 9.2.3 Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da área administrativa, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
- 9.2.4 Fiscal Requisitante do Contrato: servidor com atribuição de fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.
- 9.3 Para isso, o **CONTRATANTE** registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando notificações à **CONTRATADA**, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Instrumento.
- 9.4 Objetivando assegurar ao **CONTRATANTE** eficiente coordenação, a **CONTRATADA** obriga-se a indicar um representante e seu substituto eventual, para responder, perante o **CONTRATANTE** pelo gerenciamento técnico e comercial do Contrato, até o total cumprimento das obrigações assumidas.
- 9.5 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar ferramenta on-line para acompanhamento dos projetos, sem custos adicionais.
- 9.6 A atividade fiscalizatória exercida não implica co-responsabilidade do **CONTRATANTE** ou de seus agentes ou prepostos, nos termos do art. 70 da Lei nº 8.666/93.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DA EXECUÇÃO FINANCEIRA**

- 10.1 A despesa com a execução deste Contrato correrá à conta de Créditos Orçamentários consignada no Orçamento Geral da União para 2011, a cargo do **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho n.º \*\*\*\*\* Elemento de Despesa n.º \*\*\*\*\* , Fonte de Recursos n.º \*\*\*\*\* .



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

11.1 Para atender às despesas do presente Contrato foi emitida a Nota de Empenho nº \*\*\*\*\*, datada de \*\*/\*\*/\*\*\*\*\* no valor de R\$ \*\*\*\*\* (\*\*\*\*\*), sem prejuízo da emissão de reforços ou anulações em razão da disponibilidade orçamentária ou em decorrência de alterações no Programa de Trabalho ou, ainda, novas determinações legais.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS VALORES E DA FORMA DE PAGAMENTO**

12.1 O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, pela execução dos serviços prestados, o valor mensal de R\$ \*\*\*\*\*(\*\*\*\*\*), perfazendo o valor global anual de R\$ \*\*\*\*\*(\*\*\*\*\*), composto conforme planilhas de custos e formação de preços em Anexo I deste Instrumento.

12.2 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação de Nota Fiscal, em duas vias, juntamente com as Ordens de Serviços aprovadas, por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da **CONTRATADA**, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços, contados da data de aceitação e atesto dos serviços realizados pelo setor competente do **CONTRATANTE**.

12.3 Os pagamentos serão efetuados da seguinte forma:

12.3.1 **LOTE 1:** O pagamento será efetuado de acordo com a demanda, dependente dos produtos entregues e mediante aceite pelo setor competente do **CONTRATANTE**;

12.3.2 **LOTE 02:** O pagamento será estimado, independente do número de horas trabalhadas e que poderá ser realizado dependendo do cumprimento dos indicadores de qualidade e desempenho com métricas de redução definidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº 0xx/2011-MC;

12.3.3 **LOTE 03:** O pagamento será fixo, independente do número de horas trabalhadas. Este lote será pago pela disponibilidade dos postos de serviço definidos no Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº 0xx/2011-MC.

12.4 O primeiro faturamento, para fins de ajuste, deverá corresponder aos dias do mês de assinatura do Contrato, e os seguintes deverão ser faturados considerando o mês integral.

12.5 As retenções tributárias serão realizadas por ocasião do faturamento ou apresentação da nota fiscal.

12.6 Caso haja incorreção no faturamento, os documentos de cobrança serão devolvidos para regularização, não cabendo atualização financeira.

12.7 A Fatura deverá ser emitida pela própria **CONTRATADA**, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e da



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

proposta e no Contrato, não se admitindo Faturas emitidas com outros CNPJs, mesmo aqueles de filiais ou da matriz.

- 12.8 Não será efetuado qualquer pagamento à **CONTRATADA**, enquanto houver pendência de liquidação da obrigação, em virtude de penalidade imposta à **CONTRATADA** ou inadimplência contratual, inclusive quanto a não apresentação do demonstrativo dos serviços prestados.
- 12.9 A critério do **CONTRATANTE** poderão ser utilizados os pagamentos devidos para cobrir possíveis despesas com multas, indenizações ou outras de responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 12.10 Serão retidos na fonte os tributos e contribuições sobre os pagamentos efetuados utilizando-se as alíquotas previstas para o objeto do Contrato.
- 12.10.1 Não haverá a retenção de que trata o item anterior, no caso em que a **CONTRATADA** seja Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte optante pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional, instituído pela Lei nº Complementar nº 123/2006, mediante comprovação da opção, ou encontre-se a empresa em uma das situações elencadas no art. 3º da IN SRF Nº 480/2004.
- 12.11 O **CONTRATANTE** não efetuará pagamento por meio de títulos de cobrança bancária.
- 12.12 Antes do pagamento, o **CONTRATANTE** verificará, por meio de consulta eletrônica, a regularidade do cadastramento da **CONTRATADA** no SICAF e/ou nos sites oficiais, devendo seu resultado ser impresso, autenticado e juntado ao processo de pagamento.
- 12.13 Nos casos eventuais de atrasos de pagamento por culpa do **CONTRATANTE**, o valor devido será acrescido de encargos moratórios, apurados desde a data prevista para o recebimento até a data do efetivo pagamento, calculados pro rata tempore mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

onde:

**EM** = Encargos Moratórios;

**VP** = Valor da parcela a ser paga;

**N** = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

**I** = índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$\frac{I = (TX)}{365} \quad \frac{I = (6/100)}{365} \quad I = 0,0001644$$

**TX** = Percentual da taxa anual = 6%



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- 12.13.1 O **CONTRATANTE** poderá eximir-se do pagamento dos encargos acima referidos, mediante a apresentação prévia de expressa justificativa sobre as razões do atraso de pagamento, obrigando-se a **CONTRATADA** a manifestar-se, também por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação, sob pena de considerar-se aceitação das justificativas apresentadas;
- 12.13.2 O **CONTRATANTE** estará eximido de cumprir os itens relativos à compensações financeiras nos casos em que a **CONTRATADA** houver concorrido direta ou indiretamente para a ocorrência do atraso.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

- 13.1 O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo este ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, a critério do **CONTRATANTE**, limitado ao período de 60 meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

- 14.1 Será permitida a repactuação do Contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, a contar da data limite para apresentação das propostas, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação, visando a adequação aos novos preços de mercado, com base na variação dos componentes dos custos ocorrida no período, devidamente justificada e demonstrada em planilha analítica, nos termos do Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997 e IN/SLTI-MP nº 02, de 30 de abril de 2008.
- 14.2 O Ministério das Comunicações deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com os praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.
- 14.3 A **CONTRATADA** deverá obrigatoriamente apresentar planilha aberta de composição dos seus custos, a título de futuras repactuações.
- 14.4 Caberá à **CONTRATADA** efetuar os cálculos relativos à repactuação e submetê-los a apreciação do **CONTRATANTE**.
- 14.5 O prazo para o exercício do direito à repactuação se inicia na data do fato que desequilibrou financeiramente o contrato e se exaure na data da prorrogação contratual subsequente, sendo que, se não for requerida de forma tempestiva, haverá a preclusão do direito do contratado à repactuação.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS PENALIDADES

- 15.1 Em caso de inexecução parcial ou total das condições fixadas neste Contrato, erros ou atraso no fornecimento dos produtos e quaisquer outras irregularidades, a Administração poderá, a seu critério, isolada ou cumulativamente, garantida a prévia defesa, aplicar à **CONTRATADA** as seguintes penalidades:

- a) Advertência por escrito;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

- b) Multa de mora no percentual de 1,5% (um vírgula cinco por cento) por dia de atraso no descumprimento das obrigações assumidas, incidente sobre o valor do contrato, até a data do efetivo adimplemento, observado o limite de 10 (dez) dias, uma vez comunicada oficialmente;
- b.1) A multa moratória será aplicada a partir do 10º (décimo) dia útil da inadimplência, contado da data definitiva para o regular cumprimento da obrigação;
- c) A multa compensatória será imposta e aplicada em consequência do descumprimento das obrigações descritas nas Cláusulas Quarta e Quinta do presente instrumento contratual, de acordo com o fator de criticidade e percentual, sobre o valor da fatura mensal;

ATIVIDADES	FATOR DE CRITICIDADE	%
4.1, 4.2, 4.4, 4.10, 4.2, 4.19, 4.20, 4.21; 5.1	F= 1	1%
4.5, 4.6, 4.8, 4.9, 4.13, 4.14, 4.15, 4.17, 4.18; 4.2, 5.3, 5.5, 5.6	F= 2	2%
4.3, 4.7, 4.11, 4.16; 5.4	F= 3	5%

- d) Suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 5 (cinco) anos, penalidades estas que serão registradas no SICAF;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição, ou até que seja promovida a sua reabilitação pelo Sr. Ministro de Estado das Comunicações, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista ao processo.
- 15.2 As sanções previstas nas alíneas "d" e "e" poderão também ser aplicadas à empresa nos seguintes casos:
- a) Tenham sofrido condenação definitiva pela prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;
- c) Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar o objeto da licitação.
- 15.3 As multas poderão ser descontadas dos pagamentos porventura ainda devidos à contratada ou recolhidas diretamente à conta corrente do Ministério das Comunicações, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data da notificação do ato de punição, ou, ainda, quando for o caso, cobrado judicialmente, nos termos do artigo 86 da Lei nº 8.666/93.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

---

- 15.4 As penalidades aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, ficando o total das multas limitado a 10% (dez por cento) do valor total contratado.
- 15.5 As penalidades aplicadas só poderão ser relevadas, em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas só serão aceitas quando formuladas por escrito, fundamentadas em fatos reais e comprováveis, a critério da autoridade competente do **CONTRATANTE**, desde que formuladas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da data em que a **CONTRATADA** tomar ciência.
- 15.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o **CONTRATADA** deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no Contrato e das demais cominações legais.
- 15.7 No processo de aplicação de penalidades será assegurado o direito ao contraditório e ampla defesa.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

- 16.1 Como garantia integral de todas as obrigações assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas que venham a ser aplicadas, conforme o disposto no art. 56, da Lei nº 8.666/93, a **CONTRATADA**, na assinatura do Instrumento Contratual, prestará a garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, sendo liberada após o término da vigência do mesmo.
- 16.1.1 A garantia estipulada no item anterior poderá ser efetuada por qualquer uma das seguintes modalidades:
- I Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
  - II Seguro-garantia;
  - III Fiança bancária.
- 16.2 Em se tratando de garantia prestada através de caução em dinheiro, a mesma deverá ser recolhida junto à Caixa Econômica Federal, em conta específica, sendo que esta será devolvida atualizada monetariamente, nos termos do § 4º, do Art. 56, da Lei nº 8.666/93.
- 16.3 Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada pelo **CONTRATANTE**.
- 16.4 Quando a garantia for prestada na modalidade de títulos da dívida pública, estes deverão ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda, nos termos do art. 56, §1º, inciso I, da Lei nº 8.666/93.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO AUMENTO OU DA SUPRESSÃO DO CONTRATO**

17.1 Por interesse do **CONTRATANTE**, o valor inicial ou atualizado do Contrato poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no artigo 65, parágrafos 1º e 2º, da Lei n.º 8.666/93, podendo as supressões ultrapassarem esse limite desde que resultante de acordo entre as partes.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

18.1 Havendo necessidade de alteração contratual, aplique-se subsidiariamente, no que couber, o artigo 65 da Lei n.º 8.666/93.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA RESCISÃO**

19.1 Constituem motivos para rescisão do Contrato:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c) a lentidão no cumprimento do Contrato, levando o **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da prestação do serviço no prazo estipulado;
- d) o atraso injustificado na prestação do serviço;
- e) a paralisação na prestação do serviço, sem justa causa ou prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- f) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;
- g) o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, bem como as de seus superiores;
- h) o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas em registro próprio, pelo representante do **CONTRATANTE** designado para acompanhamento e fiscalização deste Contrato;
- i) a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- j) a instauração de insolvência civil ou a decretação de falência;
- k) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, que prejudique a execução deste Contrato;
- l) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa do **CONTRATANTE**, e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato;



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

---

- m) a supressão, por parte do **CONTRATANTE**, dos serviços, acarretando modificação do valor inicial do Contrato, além do limite de 25% (vinte e cinco por cento);
- n) a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo no caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou, ainda, por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações, pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à **CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- o) o atraso, superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, salvo no caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à **CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- p) a não liberação, por parte do **CONTRATANTE**, de área ou local para o fornecimento do bem adquirido;
- q) a ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato;
- r) descumprimento do disposto no inciso V do art. 27 da Lei n.º 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

19.2 A rescisão deste Contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito do **CONTRATANTE**, nos casos especificados nas alíneas "a" a "l" e "q" do subitem 19.1 desta Cláusula;
- b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE**;
- c) judicial, nos termos da legislação.

19.3 A rescisão do Contrato obedecerá ao que preceituam os artigos 79 e 80 da Lei 8666/93.

19.4 Conforme o disposto no inciso IX do artigo 55 da Lei n.º 8.666/93, a **CONTRATADA** reconhece os direitos do **CONTRATANTE**, em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 77 do referido diploma legal.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS**

20.1 A execução deste Contrato, bem como os casos nele omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54, da Lei n.º 8.666/93 combinado com o inciso XII do artigo 55 do mesmo diploma legal.



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO**

21.1 O **CONTRATANTE** providenciará a publicação no Diário Oficial da União do extrato deste Contrato no prazo de até 20 (vinte) dias a contar da data de sua assinatura.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO**

22.1 Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, é competente o Foro da Justiça Federal, na Seção Judiciária do Distrito Federal.

22.2 Para firmeza e como prova de haverem entre si, justos e avençados, é lavrado o presente Contrato, em 03 (três) vias de igual teor e valia, assinadas pelas partes e 02 (duas) testemunhas.

Brasília,                      de    de 2011.

\_\_\_\_\_  
**Pelo CONTRATANTE**

\_\_\_\_\_  
**Pela CONTRATADA**

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
**NOME:**  
**CPF :**

\_\_\_\_\_  
**NOME:**  
**CPF :**



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

N.º 001/2011-MC

### ANEXO XVI - MODELO DE DEMANDA

**PROCESSO N.º:** 53000.036763/2009-00  
**Tipo de Licitação:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE  
**Data:** 04/03/2011  
**Horário:** 09:30 horas (horário de Brasília)  
**Local:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA			
IDENTIFICAÇÃO DO REQUISITANTE DA SOLUÇÃO			
Unidade/Setor/Departo.:		Data:	
Nome do Projeto:			
Responsável pela Demanda:		Telefone:	
E-mail do Responsável:		SIAPE	
Integrante Demandante:		Telefone:	
E-mail do Integrante:			
Fonte de Recursos:			

I d	OBJETIVO ESTRATÉGICO	I d	NECESSIDADE
1		1	
		2	
		3	
		.	
2		1	
		2	
		3	
		.	
3		1	
		2	
		3	
		.	
..		1	
		2	
		3	
		.	



**MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA-EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**  
**PREGÃO**

**MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA**

<b>MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA</b>

Id	RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS
1	
2	
3	
...	

\_\_\_\_\_

Requisitante do Serviço

Matrícula: \_\_\_\_\_

**ENCAMINHAMENTO**

**ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Nome do Integrante Técnico: \_\_\_\_\_

Telefone do Integrante Técnico: \_\_\_\_\_

E-mail do Integrante Técnico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Responsável pela Área de Tecnologia da Informação:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Assinatura



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
PREGÃO

**ENCAMINHAMENTO**

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

Nome do Integrante Administrativo: \_\_\_\_\_

Telefone do Integrante Administrativo: \_\_\_\_\_

E-mail do Integrante Administrativo: \_\_\_\_\_

Aprovo o prosseguimento da contratação, considerando sua relevância e oportunidade em relação aos objetivos estratégicos e às necessidades da Área Requisitante.

Fica instituída a Equipe de Planejamento da Contratação, formada pelos integrantes requisitante, técnico e administrativo indicados neste documento.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Autoridade competente da Área Administrativa:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura